



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

POLITYKA DOSTĘPNOŚCI ŁÓDZKIEJ KOLEI AGLOMERACYJNEJ



**PLAN DZIAŁANIA NA RZECZ POPRAWY ZAPEWNIANIA
DOSTĘPNOŚCI OSOBOM ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI**

Miejsce opracowania:

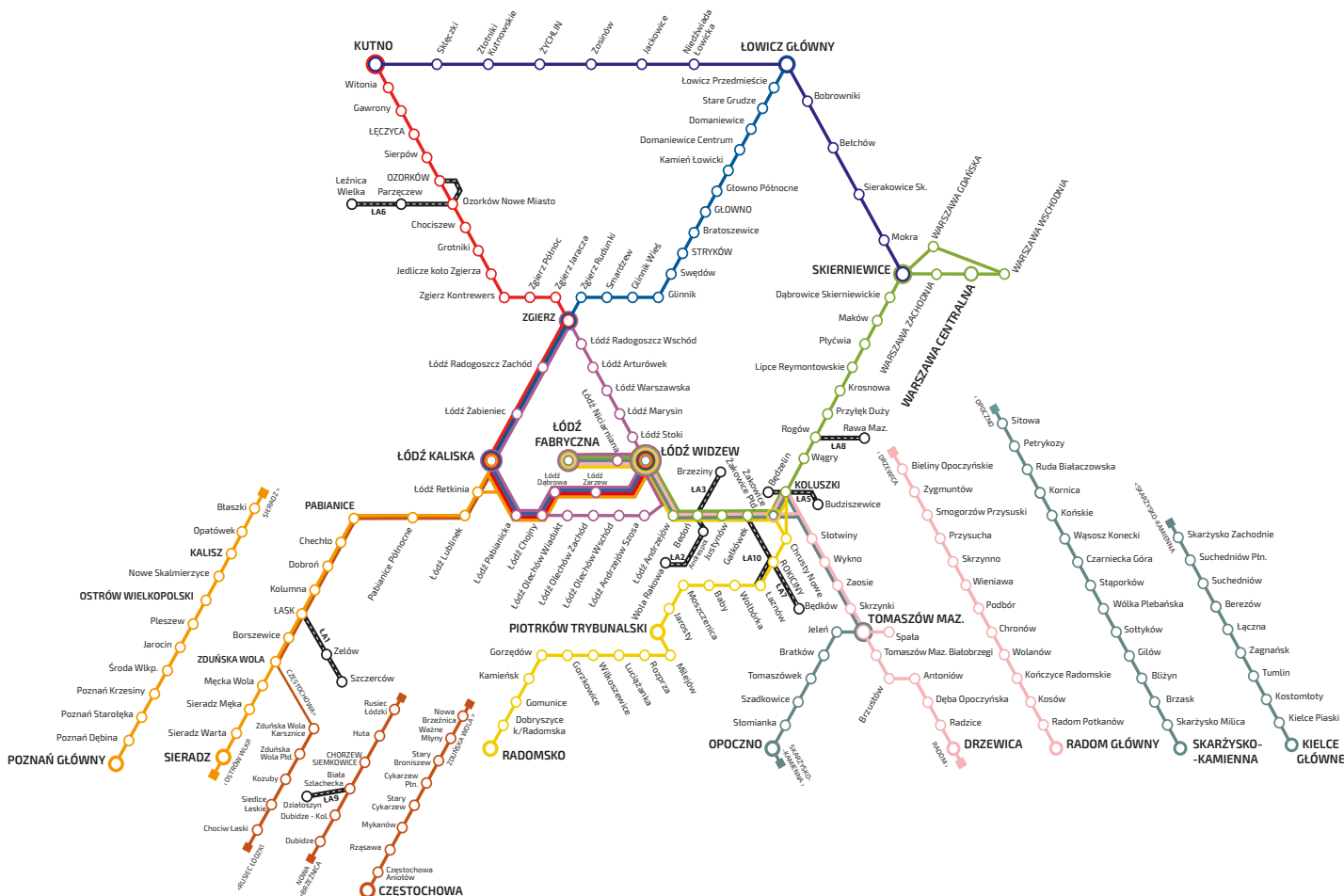
„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością,
al. Piłsudskiego 12, 90-051 Łódź, tel.: +48 42 236 17 00,
www.lka.lodzkie.pl

Copyright © by 2024 „ŁKA” sp. z o.o.
WSZYSTKIE PRAWA ZASTRZEŻONE

1. WPROWADZENIE

Łódzka Kolej Aglomeracyjna (ŁKA) jest przewoźnikiem kolejowym, obsługującym połączenia głównie na trasach zlokalizowanych na terenie województwa łódzkiego. Trasy te łączą stolicę województwa z miastami regionu: Kutnem, Łowiczem, Skierniewicami, Tomaszowem Mazowieckim, Piotrkowem Trybunalskim, Radomskiem, Sieradzem, Opoczmem, Skarżyskiem-Kamienna. Od 15 grudnia 2024 uruchomione zostało nowe połączenie na linii między Zduńską Wolą a Częstochową. W weekendy oferuje także połączenia między Łodzią a Warszawą, Poznaniem i Radomiem.

ŁKA obsługuje również połączenia na 9 liniach Kolejowej Komunikacji Autobusowej – liniach dowozowych do stacji i przystanków kolejowych.



Łódzka Kolej Aglomeracyjna za cel stawia sobie zapewnienie równego dostępu do swoich usług dla wszystkich pasażerów na takich samych zasadach. Zdecydowana większość z nich podróżuje regularnie naszymi pociągami do pracy lub do szkoły. Podstawą podróży powinna więc być samodzielność i nieograniczony dostęp do usług – bez względu na ograniczenia związane ze stanem zdrowia lub wiekiem. Osoby starsze, rodziny z dziećmi, osoby z różnymi niepełnosprawnościami stanowią łącznie znaczną część populacji. Przyjazny, dostępny dla każdego i powszechny transport publiczny stanowi niejednokrotnie dla tych osób o możliwości aktywnego i samodzielnego udziału w życiu społecznym.

Wszystkie połączenia Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej są realizowane w pełni dostępnymi i nowoczesnymi pociągami, spełniającymi wymogi TSI PRM (Rozporządzenie Komisji 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). Podjęto również szereg działań zwiększających dostępność informacji, kanałów dystrybucji biletów – w tym kas biletowych, a także zwiększających jakość usług oferowanych na pokładach pociągów w trakcie podróży.

Również autobusy i busy ŁKA są dostępne dla osób z niepełnosprawnościami.

Łódzka Kolej Aglomeracyjna współpracuje z wieloma organizacjami pozarządowymi reprezentującymi osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się. W miarę możliwości i zapotrzebowania wdraża kolejne rozwiązania zwiększające komfort i jakość usług dla osób z niepełnosprawnością.

Niniejszy dokument opisuje w sposób kompleksowy aktualną dostępność usług Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej, a także nakreśla orientacyjny kierunek dalszych działań w perspektywie do 2025 roku. Polityka dostępności Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej jest strategią długoterminowego rozwoju zorientowaną na stopniowe wdrażanie rozwiązań i ciągłe doskonalenie świadczonych usług.

2. POJĘCIE DOSTĘPNOŚCI

Dostępność systemu transportu publicznego należy rozumieć jako zapewnienie, w razie potrzeby przy pomocy dodatkowych środków, pełnej swobody w poruszaniu się publicznymi środkami transportu, bez ograniczeń związanych z barierami w obszarze infrastruktury, taboru czy samego świadczenia usługi transportowej. Dostępność ta nie może być ograniczona ani konkretnym czasem podróży, ani wymaganiem podróży z osobą towarzyszącą. Nie może także oznaczać zwiększonych wydatków ponoszonych przez osoby korzystające z transportu. Dostępność jest gwarantem swobody w możliwości podejmowania zatrudnienia, nauki, dostępie do służby zdrowia, kultury, sportu i rekreacji.

Beneficjentami dostępności są przede wszystkim osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się. Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym osoba z niepełnosprawnością i osoba o ograniczonej możliwości poruszania się oznaczają osobę, która jest dotknięta trwałym lub przejściowym upośledzeniem sprawności fizycznej, umysłowej, intelektualnej lub sensorycznej mogącym w zetknięciu z różnymi barierami utrudniać tej osobie korzystanie w sposób pełny i skuteczny z transportu na równi z innymi pasażerami lub której mobilność przy korzystaniu z transportu jest ograniczona na skutek wieku. Są to więc przede wszystkim osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności, ale także osoby starsze, rodzice z małymi dziećmi, kobiety w ciąży. Z dostępności korzystają również osoby po ciężkich chorobach, osoby z otyłością, po kontuzjach kończyn dolnych, itd. Grupa beneficjentów jest więc bardzo szeroka i obejmuje znaczącą część populacji. Należy zwrócić uwagę na fakt, iż potrzeby większości osób należących do powyżej wymienionych grup są bardzo różne. Dla części z tych osób konieczny będzie montaż dodatkowych urządzeń lub środków technicznych wspierających obustronną komunikację, a dla innych niezbędne będzie usunięcie lub właściwe niwelowanie barier fizycznych (różnic w wysokości terenu, stopni, schodów). Jeszcze dla kolejnych osób niezbędne jest ograniczanie barier psychologicznych, zwiększanie poczucia bezpieczeństwa w podróży, itd. Zwiększanie dostępności nie jest więc łatwym ani szybkim do wdrożenia zadaniem. Jest procesem, w który warto włączać aktywnie osoby będące właśnie wyżej wspomnianymi jej beneficjentami.

3. ZAŁOŻENIA POLITYKI DOSTĘPNOŚCI

Podstawowymi założeniami prezentowanej polityki oraz podejmowanych działań są:

- **Kompleksowość** - od przygotowania podróży po dotarcie do celu,
- **Uniwersalność wdrażanych rozwiązań,**
- **Równość** - ograniczenia zdrowotne lub wynikające z wieku nie mogą być powodem ograniczania mobilności i swobody w dostępie do transportu publicznego.



Tabor



Informacja



Komunikacja oferty



Zakup biletu



Pomoc



Jakość usługi



Zapewnianie dostępności obejmuje wszystkie elementy działalności Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej:

- **Przed podróżą:** planowanie podróży, wyszukanie informacji, zakup biletu,
- **W trakcie podróży:** dostępność pociągu i maksymalizacja samodzielności w trakcie podróży, profesjonalne wsparcie ze strony obsługi pociągu przy wsiadaniu/ wysiadaniu oraz na pokładzie pociągów,
- **Po podróży:** zagubiony bagaż, informacja zwrotna od pasażera, badanie satysfakcji pasażerów.

Łódzka Kolej Aglomeracyjna w grudniu 2023 roku przystąpiła do Partnerstwa na rzecz dostępnej obsługi różnych podróżnych deklarując, że w prowadzonej działalności w zakresie transportu zbiorowego będzie kierować się zasadami i wytycznymi zawartymi w następujących czterech standardach:

1. informowania i komunikowania się,
2. pomocy/asysty w podróży,
3. badawczym,
4. szkoleniowym.

Standardy te wypracowane zostały w ramach projektu pt. „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami” realizowany jest w ramach Osi priorytetowej II. Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji w ramach Działania 2.6 Wysoka jakość polityki na rzecz włączenia społecznego i zawodowego osób niepełnosprawnych Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014 – 2020. Projekt ten był realizowany wspólnie przez PFRON, Urząd Transportu Kolejowego i Instytut Transportu Samochodowego. Łódzka Kolej Aglomeracyjna uczestniczyła od początku aktywnie w tym projekcie jako członek Komitetu Sterującego.



4. DOSTĘPNOŚĆ POCIĄGÓW I USŁUG ŁÓDZKIEJ KOLEI AGLOMERACYJNEJ

4.1. PLANOWANIE PODRÓŻY I ZAKUP BILETU



4.1.1. KASY BILETOWE

ŁKA jest „Firmą przyjazną głuchym” – zapewniamy wsparcie tłumacza migowego online Wideotłumacz w kasach biletowych własnych (Łódź Kaliska i Łódź Fabryczna) i agencyjnych (Pabianice), na pokładach pociągów, w Centrum Obsługi Pasażera i za pośrednictwem strony internetowej ŁKA.

Kasy biletowe własne i agencyjne wyposażyliśmy także w pętle indukcyjne, żeby ułatwić zakup biletów osobom słabosłyszącym. Urządzenia te są certyfikowane do normy PN EN 60118-4 przez Polską Fundację Osób Słabosłyszących i Spółdzielnię Socjalną FADO.

W kasach biletowych „ŁKA” sp. z o.o. poza kolejnością obsługiwane są kobiety w widocznej ciąży oraz osoby:

- z widoczną niepełnosprawnością ruchową, w tym osoby poruszające się na wózku inwalidzkim z chodzikiem lub o kulach,
- z dziećmi do lat 4 lub z dziećmi niepełnosprawnymi,
- w wieku powyżej 70 lat, mogą one być poproszone o okazanie stosownego dokumentu potwierdzającego wiek,
- cierpiące na przewlekłe choroby ograniczające sprawność fizyczną, mogą one być poproszone o okazanie dokumentu potwierdzającego stan zdrowia.

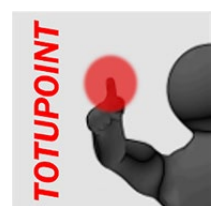


4.1.2. CENTRUM OBSŁUGI PASAŻERÓW NA DWORCU ŁÓDŹ FABRYCZNA

Centrum Obsługi Pasażera Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej znajduje się na Dworcu Łódź Fabryczna po stronie wschodniej (od Al. Scheiblerów). Można w nim uzyskać informację na temat połączeń, otrzymać broszury informacyjne, zakupić gadżety i miło spędzić czas. W Centrum znajduje się punkt rzeczy znalezionych.

Centrum posiada certyfikat OBIEKT BEZ BARIER przyznawany przez Fundację Integracja.

Centrum jest w pełni dostępne dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich, jest wyposażone w pętlę indukcyjną. Obsługa Centrum posiada do dyspozycji tablety, przy pomocy którego jest możliwe połączenie się z tłumaczem języka migowego online. Nad drzwiami Centrum zamontowany został znacznik systemu Totupoint. Sygnał dźwiękowy ułatwia ich lokalizację.



4.1.3. DOSTĘPNOŚĆ STRON INTERNETOWYCH

Dbamy o to, żeby każdy miał równy dostęp do informacji przydatnej do zaplanowania podróży i zakupu biletu. Oprócz w pełni dostępnych wymienionych wcześniej kas biletowych własnych i agencyjnych oraz Centrum Obsługi Pasażera ŁKA zwraca od wielu lat szczególną uwagę na dostępność strony internetowej www.lka.lodzkie.pl. Strona internetowa www.lka.lodzkie.pl w 2017 roku otrzymała certyfikat Strona bez Barrier. W 2018 roku otrzymała nagrodę w konkursie Strona bez Barrier w kategorii Najlepszy z Najlepszych. Zgodnie z nowymi zapisami ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych Łódzka Kolej Aglomeracyjna podjęła również działania mające na celu zapewnienia pełnej dostępności strony BIP, własnych kanałów sprzedaży internetowej oraz pełnej dostępności wszystkich udostępnianych plików PDF.



WIDEOTŁUMACZ



Wskazano: 2023-05-10 10:10:10
1. Usługa jest dostępna od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-18:00.
2. Do prawidłowego funkcjonowania usługi nie jest wymagane posiadanie dodatkowego oprogramowania, wyjątkiem są przypadki interaktywne z wykorzystaniem aktualnych aplikacji Flash. Komputer powinien być wyposażony również w kamery, głośniki lub słuchawki.

Poprzez stronę internetową możliwe jest połączenie z tłumaczem języka migowego online i następnie z infolinią przewoźnika – możliwość skorzystania z połączenia z infolinią przy wsparciu tłumacza języka migowego.

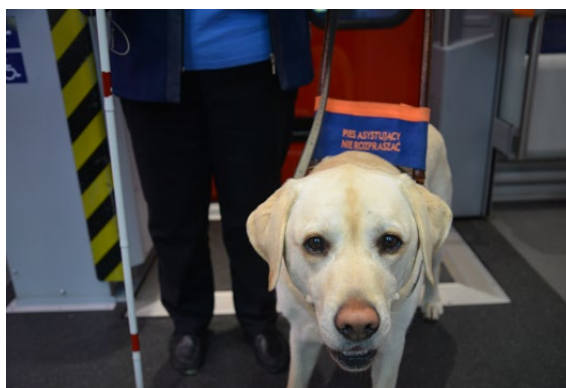
4.2. PODRÓŻ POCIĄGAMI ŁKA

4.2.1. TABOR ŁÓDZKIEJ KOLEI AGLOMERACYJNEJ

Łódzka Kolej Aglomeracyjna oferuje przewozy wyłącznie nowoczesnymi pociągami przystosowanymi do zapewniania każdemu pasażerowi swobody w podróży i komfortowego przejazdu:

- niska podłoga (wejście znajduje się na poziomie modernizowanych i nowych peronów o wysokości 76 cm),
- wysuwany próg niwelujący odstęp między krawędzią peronu a wejściem do pociągu oraz zapewniający komfort przy korzystaniu z niższych peronów,
- szerokie drzwi,
- podnośniki dla wózków inwalidzkich,





- przestronne toalety przystosowane dla pasażerów z niepełnosprawnością i wyposażone w przewijaki dla niemowląt,
- system informacji pasażerskiej – zapowiedzi głosowe i wizualne stacji i przystanków. W pociągach Impuls II i Impuls hybryda jest zamontowana pętla indukcyjna zintegrowana z systemem informacji głosowej w pojeździe. Wspiera ona słyszenie zapowiedzi stacji osobom z niedosłuchem, korzystającym z aparatów słuchowych.
- oznaczenia w alfabecie Braille'a. W pociągach do Warszawy, gdzie jest możliwa rezerwacja miejsc siedzących poprzez aplikację Koleo - numery siedzeń są oznaczone w alfabecie Braille'a, drukiem wypukłym, ale także w trosce o osoby słabiej czytające Braille'a każda tabliczka jest zintegrowana ze znacznikiem NFC - jest możliwe odczytanie numeru siedzenia przy pomocy telefonu komórkowego.
- mile widziane są psy asystujące, zasady ich przewożenia określa Regulamin obsługi osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Pies przewodnik i pies asystujący podróżują bez dodatkowych opłat.
- w każdym pociągu przy pomocy tabletu obsługi konduktorskiej jest możliwe połączenie się z tłumaczem

języka migowego online. Wspiera on bieżącą komunikację z konduktorem lub kierownikiem pociągu. Oprócz tego możliwe jest także połączenie z Wideotłumaczem poprzez stronę internetową ŁKA (połączenie z infolinią), w kasach biletowych ŁKA i agencyjnych oraz w Centrum Obsługi Pasażera.

- W każdym pociągu 10% miejsc jest oznaczonych jako uprzywilejowane - przeznaczone przede wszystkim dla osób starszych i kobiet w ciąży. W trosce o wygodę pasażerów podczas podróży te osoby mają pierwszeństwo w zajmowaniu tych miejsc. W każdym pociągu są wyznaczone 2 miejsca dla wózków inwalidzkich - znajdują się one przy wejściu wyposażonym w podnośnik dla wózków inwalidzkich (oznaczonych piktogramem wózka inwalidzkiego). Są one wyposażone w pasy bezpieczeństwa. W tej samej części pociągu znajdują się 2 miejsca dla wózków dziecięcych.
- W każdym pociągu w toalecie do dyspozycji rodziców podróżujących z małymi dziećmi znajduje się przewijak. W pojazdach Impuls II dla starszych dzieci znajduje się stolik z grą planszową.



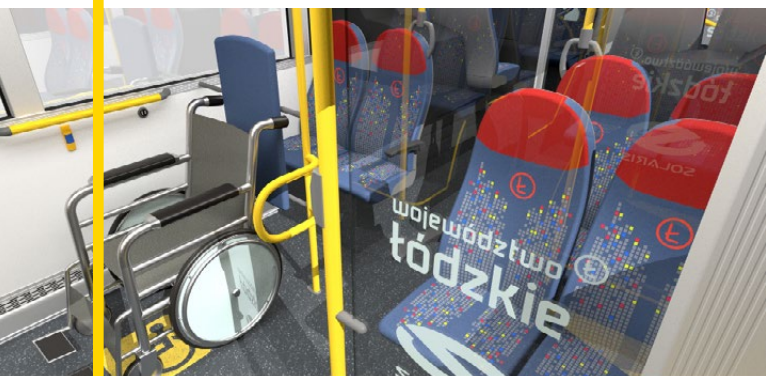
WIDEOTŁUMACZ





Łódzka Kolej Aglomeracyjna posiada również autobusy obsługujące trasy dojazdowe do pociągów. Autobusy mają:

- Niską podłogę,
- Rampę dla pasażerów na wózkach inwalidzkich (w busach jest to winda z tyłu pojazdu),
- Miejsce do przewozu dziecka w rozłożonym wózku i miejsce do przejazdu pasażera na wózku inwalidzkim,
- Dynamiczną informację o przystankach wizualną – wyświetlacz pokazujący aktualną trasę,
- System zapowiedzi głosowych.



4.2.2. POMOC PRACOWNIKÓW OBSŁUGI KONDUKTORSKIEJ

Pociągi Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej są przystosowane do przejazdów osób z niepełnosprawnością i o ograniczonej sprawności. Nacisk kładziony jest na požądane przez osoby o szczególnych potrzebach samodzielność i niezależność w podróży.

W przypadku, gdy poziom niepełnosprawności lub ograniczenia poruszania się utrudnia pasażerowi samodzielne i bezpieczne korzystanie z usług transportowych, obsługa pociągu bezpłatnie udziela pomocy:

- przy wsiadaniu i wysiadaniu z pociągu, stosownie do wskazówek osoby, która chce skorzystać z pomocy,
- w zajęciu i opuszczeniu miejsca w pociągu. W przypadku osób poruszających się na wózkach inwalidzkich - w dotarciu do wyznaczonego w pociągu miejsca dla osób na wózkach inwalidzkich,
- w umieszczeniu bagażu w pociągu,

Nie ma konieczności wcześniejszego zgłaszania przejazdu osoby z niepełnosprawnością lub osoby o ograniczonej możliwości poruszania się za wyjątkiem podróży odbywanych planową Zastępczą Komunikacją Autobusową. Zgłoszenia te przyjmowane są na 24 godziny przed podróżą. Powiadomienia o potrzebie udzielenia pomocy można dokonać:



- korzystając z interaktywnego formularza dostępnego na stronie internetowej „ŁKA” sp. z o.o. www.lka.lodzkie.pl w zakładce „dla pasażera”/”informacje dla osób niepełnosprawnych”,
- telefonicznie na numer telefonu: 887 879 980, koszt, jak za połączenie lokalne,

Łódzka Kolej Aglomeracyjna przyjmuje również zgłoszenia przejazdu na podróże realizowane przez innych przewoźników, a także zgłoszenia potrzeby otrzymania pomocy w poruszaniu się po budynkach dworców kolejowych i w dotarciu na peron. Takie zgłoszenia są wówczas przekazywane do odpowiednich adresatów.

Łódzka Kolej Aglomeracyjna nie udziela pomocy w dotarciu na peron stacji lub przystanku ani w opuszczeniu peronu stacji lub przystanku, ale takiej pomocy mogą udzielić pracownicy zarządcy infrastruktury (tylko przy wcześniejszym zgłoszeniu przejazdu).

4.2.3. SZKOLENIA PRACOWNIKÓW

Łódzka Kolej Aglomeracyjna w ramach pouczeń okresowych prowadzi regularne szkolenia pracowników obsługi konduktorskiej i pracowników kas biletowych oraz Centrum Obsługi Pasażera z zakresu obsługi osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Program jest autorski, przygotowany przez zatrudnionego w Spółce specjalistę w zakresie dostępności usług transportowych w konsultacji z Fundacją Instytut Rozwoju Regionalnego. Program obejmuje symulacje niepełnosprawności, a także spotkania z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności (metodyka żywej książki), wykłady teoretyczne i dyskusję. Ma na celu zapoznanie z różnego rodzaju ograniczeniami w poruszaniu się, uwrażliwienie pracowników na problemy osób z niepełnosprawnością, a także naukę prawidłowego udzielania wsparcia w podróży osobom z różnymi rodzajami niepełnosprawności przez pracowników przewoźnika.



4.3. KONTAKT PO PODRÓŻY

Łódzka Kolej Aglomeracyjna poświęca wiele uwagi temu, żeby podróż przebiegała bez problemów i w sposób maksymalnie komfortowy. Każdy zadowolony pasażer staje się bowiem ambasadorem usług przewoźnika.

Łódzka Kolej Aglomeracyjna reaguje na każdą skargę lub wniosek ze strony pasażerów. Mamy również niewielkie stałe grono naszych stałych pasażerów o szczególnych potrzebach, którzy wspierają nas w różnego rodzaju działaniach i doradzają przy wdrażaniu nowych rozwiązań.

Każdej wiosny i jesieni prowadzone są w pociągach badania satysfakcji pasażerów. Badanie to jest realizowane w sposób umożliwiający wyróżnienie opinii przekazywanych przez osoby z niepełnosprawnością.





5. DOSKONALENIE JAKOŚCI NASZYCH USŁUG

5.1. WSPÓŁPRACA Z ORGANIZACJAMI POZARZĄDOWYMI

Łódzka Kolej Aglomeracyjna aktywnie współpracuje z wieloma różnymi organizacjami pozarządowymi, reprezentującymi osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności, a także działającymi na różnych szczeblach – od regionalnego do ogólnopolskiego. Ze współpracującymi organizacjami

są konsultowane wprowadzane nowe rozwiązania i udogodnienia wprowadzane przez Łódzką Kolej Aglomeracyjną. Głos organizacji pozarządowych umożliwia także lepsze poznanie potrzeb pasażerów o szczególnych potrzebach i lepsze dopasowanie usług do ich potrzeb.

5.2. WDRAŻANIE NOWYCH ROZWIĄZAŃ

Łódzka Kolej Aglomeracyjna stale poszukuje kolejnych rozwiązań mogących zwiększać samodzielność osób z niepełnosprawnością w podróżach pociągami przewoźnika. Bieżący kontakt z osobami z niepełnosprawnością i reprezentującymi ich organizacjami pozarządowymi pozwala zdobyć lepszą wiedzę na temat barier i problemów napotykanym w podróżach, a także podjąć próbę znalezienia rozwiązań, które będą na nie odpowiedzią.

Są to niejednokrotnie rozwiązania całkowicie innowacyjne, takie, jak wdrożenie na wszystkich etapach podróży usługi tłumacza języka migowego online – począwszy od kontaktu z infolinią, poprzez zakup

biletu w kasie, wizytę w Centrum Obsługi Pasażera na dworcu Łódź Fabryczna aż po samą podróż pociągiem. Drugim takim rozwiązaniem wynikającym z konsultacji z osobami niewidomymi, które straciły wzrok w toku życia, było wdrożenie numeracji siedzeń w pociągach do Warszawy, które można odczytać przy pomocy telefonu (znacznik NFC), a nie tylko Braille'a lub druku wypukłego.

W konsultacji ze środowiskiem osób o szczególnych potrzebach są podejmowane decyzje na temat wdrożenia kolejnych rozwiązań przy wzięciu pod uwagę groma odbiorców, kosztów wdrożenia, uniwersalności danego rozwiązania.

5.3. LOBBING NA RZECZ ZWIĘKSZANIA DOSTĘPNOŚCI

Łódzka Kolej Aglomeracyjna jest przewoźnikiem kolejowym pasażerskim odpowiedzialnym za przewóz pasażerów pociągiem oraz za wygodę planowania podróży, zakupu biletu, przejazdu, ewentualnego dalszego kontaktu w sytuacji przekazania sugestii, skargi lub reklamacji.

Jesteśmy jednak jako przewoźnik świadomi faktu, że podróż zaczyna się od wyjścia z domu, obejmuje dojazd do stacji/przystanku i podróż do punktu docelowego po wyjściu z pociągu. Między innymi dlatego Łódzka Kolej Aglomeracyjna posiada w swojej ofercie bilety łączone obejmujące przejazdy autobusami PKS, komunikacją gminną i miejską, a także współpracuje z innymi przewoźnikami i organizatorami transportu nad tworzeniem wspólnej oferty rozkładów jazdy dopasowanej do potrzeb pasażerów.

To spojrzenie na całość podróży ma jednak szczególne znaczenie dla osób o szczególnych potrzebach. Czasem bowiem bariery w tej pozostałej części podróży (niedostępny autobus, schody na trasie od przystanku tramwajowego do stacji kolejowej, format rozkładu jazdy busa zamieszczony w Internecie, który nie pozwala osobie niewidomej na sprawdzenie godziny jego odjazdu) mogą się okazać dla tych osób nie do przebycia i uniemożliwić podróż pociągiem.

Dlatego Łódzka Kolej Aglomeracyjna za swój cel postawiła udział w inicjatywach i projektach, które wychodzą poza obszar tradycyjnej działalności przewoźnika kolejowego.

Od 2014 roku działamy aktywnie w ramach zespołu zadaniowego do spraw osób o ograniczonej możliwości poruszania się przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego. Zespół złożony jest z przedstawicieli przewoźników i zarządców infrastruktury (PKP SA i PKP PLK), działa do dzisiaj, ułatwiając koordynację i współpracę między przewoźnikami kolejowymi, przyczyniając się do propagowania dobrych praktyk i poszerzania wiedzy na temat różnych rodzajów niepełnosprawności i barier z nimi związanych. Zespół został powołany do współpracy na rzecz eliminowania barier w dostępie do infrastruktury kolejowej oraz wypracowania wspólnych rozwiązań ułatwiających osobom z niepełnosprawnością korzystanie z usług transportu kolejowego. Współpracował także najpierw z zespołem opinodawczo-doradczym przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego, a następnie z Radą Ekspertów, skupiającą przedstawicieli największych ogólnopolskich organizacji pozarządowych reprezentujących osoby z niepełnosprawnościami.

W 2018 roku ustanowiony został rządowy program Dostępność Plus, wraz

z nim powstało Partnerstwo na rzecz dostępności będące zobowiązaniem sygnatariuszy do współpracy na rzecz realizacji założeń Programu Dostępność Plus. Łódzka Kolej Aglomeracyjna była wśród pierwszych zaproszonych przez Ministerstwo sygnatariuszy porozumienia i aktywnie uczestniczy w spotkaniach sygnatariuszy, które są okazją do wymiany informacji i nowinek technologicznych wspierających samodzielność osób z niepełnosprawnością, a także poszerzają obszar współpracy również poza obszar działalności przewoźnika kolejowego.

W 2019 roku z rekomendacji Urzędu Transportu Kolejowego przedstawiciele Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej i Kolei Wielkopolskiej znaleźli się w składzie Komitetu Sterującego projektu pn. „Szkolenia

dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami”. Projekt ten realizowany jest wspólnie przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, Urząd Transportu Kolejowego oraz Instytut Transportu Samochodowego. Ma on na celu zwiększenie dostępności transportu zbiorowego poprzez opracowanie standardów obsługi klientów o szczególnych potrzebach oraz przeszkolenie 5 tysięcy pracowników sektora transportu zbiorowego zatrudnionych u około 50 przewoźników na terenie całego kraju w zakresie ich stosowania. Projekt obejmuje przewoźników z sektora transportu kolejowego, miejskiego i międzymiastowego.

6. DOSTĘPNOŚĆ PRZESTRZENI BIUROWEJ ŁKA

Główną siedzibą Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej jest budynek przy Al. Piłsudskiego 12. Przewoźnik jest jednym z licznych najemców budynku. Do budynku prowadzi wejście od strony Al. Piłsudskiego. Przed wejściem do budynku znajduje się ogólnodostępny parking z 4 miejscami dla osób z niepełnosprawnością. Do wejścia do budynku prowadzą schody. Przy schodach znajduje się winda dla wózków. Winda jest uruchamiana przez pracownika właściciela budynku. Aby wezwać jej obsługę należy przycisnąć przycisk dzwonka i poczekać na obsługę recepcji. Wejście po schodach prowadzi do drzwi otwieranych automatycznie. Za wejściem znajduje się recepcja zarządcy budynku. Nie jest wyposażona w pętle indukcyjne lub inne udogodnienia. W budynku znajdują się 4 windy. Windy nie są udźwiękowione. Przyciski w windach nie posiadają opisów w alfabecie Braille'a. Dla osób na wózkach inwalidzkich dostępne są wszystkie korytarze na piętrach budynku – przestrzenie komunikacyjne budynku są wolne od barier poziomych i pionowych. Sekretariat „Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej” znajduje się na 13 piętrze. Do sekretariatu prowadzą oznakowane tabliczką drzwi. W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a ani oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób niewidomych i słabowidzących. W budynku nie ma pętli indukcyjnych. W budynku nie ma

toalet przystosowanych do potrzeb osób poruszających się na wózkach inwalidzkich. Do budynku i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem. W Sekretariacie Spółki jest możliwe skorzystanie z tłumacza polskiego języka migowego (PJM) online.

Biura Spółki znajdują się również w biurowcu przy ulicy Traugutta 25 na piętrze 7 i 8. Wejście do budynku odbywa się po schodach. Na schodach jest dostępny dwutorowy podjazd dla wózków dziecięcych. Wejście poprzez automatycznie rozsuwane dwuskrzydłowe drzwi prowadzi do dużego holu. Po prawej stronie są windy. Windy wywołuje się przy pomocy przycisku na konsoli wybierając od razu numer piętra – nie ma możliwości wyboru numeru piętra w kabinie windy. W budynku znajdują się 4 windy. Nie są udźwiękowione. Przyciski w windach nie posiadają opisów w alfabecie Braille'a. Dla osób na wózkach inwalidzkich dostępne są wszystkie korytarze na piętrach budynku – przestrzenie komunikacyjne budynku są wolne od barier poziomych i pionowych. Dostęp do pomieszczeń na piętrach jest ograniczony domofonem. W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a ani oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób niewidomych i słabowidzących. W budynku nie ma pętli indukcyjnych. W budynku nie ma

toalet przystosowanych do potrzeb osób poruszających się na wózkach inwalidzkich. Do budynku i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem.

Dyspozytura przewozów i biura pracowników zajmujących się obsługą taboru, pokoje dla maszynistów są zlokalizowane w budynku Zaplecza Technicznego przy ulicy Lawinowej 71. Teren Zaplecza jest zamknięty dla osób postronnych. Zdecydowana większość zatrudnionych tam pracowników zajmuje stanowiska związane bezpośrednio z prowadzeniem i bezpieczeństwem ruchu kolejowego oraz z prowadzeniem pojazdów kolejowych, dla których prawnie wymagany jest bardzo dobry stan zdrowia. Powierzchnie biurowe są położone na piętrze, dostęp do nich

odbywa się po schodach bez windy lub podnośnika. Przestrzenie komunikacyjne budynku są wolne od barier poziomych i pionowych. W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a ani oznaczeń kontrastowych lub w druku powiększonym dla osób niewidomych i słabowidzących. W budynku nie ma pętli indukcyjnych. W budynku nie ma toalet przystosowanych do potrzeb osób poruszających się na wózkach inwalidzkich. Do budynku i wszystkich jego pomieszczeń można wejść z psem asystującym i psem przewodnikiem. Poruszanie się osób postronnych po terenie zaplecza może odbywać się ze względów bezpieczeństwa wyłącznie w obecności przeszkolonego w zakresie BHP pracownika Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej.

7. ZATRUDNIENIE OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ W ŁKA

Łódzka Kolej Aglomeracyjna przy selekcji kandydatów do pracy na stanowiska administracyjno-biurowe kieruje się wyłącznie ich kompetencjami -, kwalifikacjami, doświadczeniem zawodowym i stosownymi uprawnieniami. - Łódzka Kolej Aglomeracyjna jest pracodawcą równych szans i wszystkie aplikacje rozpatrywane są bez względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną czy też jakąkolwiek inną cechę prawnie chronioną.

Zgodnie z rozporządzeniem Ministra Infrastruktury i Rozwoju z dnia 3 kwietnia 2015 r. w sprawie wymagań zdrowotnych, badań lekarskich i psychologicznych oraz oceny zdolności fizycznej i psychicznej osób ubiegających się o świadectwo maszynisty albo o zachowanie jego ważności (tekst jednolity Dz.U. 2019 poz. 340) kandydaci na maszynistów powinni mieć dobry stan zdrowia fizycznego i psychicznego, w szczególności: nie powinny u nich występować choroby lub niesprawności lub nie powinni przyjmować leków lub innych substancji – które mogą powodować: nagłą utratę świadomości, osłabienie uwagi lub zmniejszenie zdolności koncentracji, nagłą utratę sprawności, utratę równowagi lub koordynacji, istotne ograniczenie czynności ruchowych, zachowania patologiczne. Rozporządzenie ściśle określa wymogi dotyczące wzroku, słuchu, mowy, narządów ruchu oraz wymogi

w zakresie sprawności intelektualnej kandydatów na maszynistów.

Zgodnie z rozporządzeniem - Ministra Infrastruktury z dnia 15 stycznia 2021 roku w sprawie pracowników zatrudnionych na stanowiskach bezpośrednio związanych z prowadzeniem i bezpieczeństwem ruchu kolejowego oraz prowadzeniem określonych rodzajów pojazdów kolejowych (Dz. U. 2021 poz. 101) osoby zatrudniane na stanowiska: dyżurnych ruchu, nastawniczych, kierowników pociągów, ustawiaczy, manewrowych, rewidentów taboru, automatyków, toromistrzów, dróżników przejazdowych, prowadzących pojazdy kolejowe - powinny mieć dobry stan zdrowia fizycznego i psychicznego, a w szczególności nie powinny u nich występować choroby lub niesprawności, lub nie powinni przyjmować leków lub innych substancji, które mogą powodować: nagłą utratę świadomości, osłabienie uwagi lub zmniejszenie zdolności koncentracji, nagłą utratę sprawności, utratę równowagi lub koordynacji, istotne ograniczenie czynności ruchowych, zachowania patologiczne. Rozporządzenie ściśle określa wymogi dotyczące wzroku, słuchu, mowy, narządów ruchu oraz wymogi w zakresie sprawności intelektualnej kandydatów na ww. stanowiska. Osoby, które nie spełniają tych wymogów nie będą dopuszczone do odbycia przygotowania zawodowego, egzaminów i wykonywania danego zawodu.

8. PLAN DZIAŁAŃ ZWIĘKSZAJĄCYCH DOSTĘPNOŚĆ DLA OSÓB ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI

W roku 2024 do najważniejszych działań należało:

- Wykonanie weryfikacji dostępności siłami własnymi prawie 300 przystanków autobusowych obsługiwanych przez Łódzką Kolej Aglomeracyjną w celu analizy ich dostępności i ogólnej jakości infrastruktury. Działanie to miało na celu również zidentyfikowanie poprawności stosowanych procedur. Odbył się również audyt z udziałem osoby na wózku inwalidzkim, który jednoznacznie pokazał, że na 47% przystanków z powodu braku peronu przystanku nie jest możliwe bezpieczne wejście/wyjście pasażera na wózku inwalidzkim. Zidentyfikowano również inne bariery, które sprawiają, że aż 54% przystanków nie jest dostępna dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich. W całej sieci zaledwie 4 przystanki posiadają oznakowanie dla osób niewidomych.
- Prowadzenie wstępnych szkoleń z zakresu obsługi osób z niepełnosprawnościami dla: uczestników 2 kursów konduktorskich, maszynistów i kandydatów na maszynistów, dyspozytorów przewozów i drużyn konduktorskich.
- Przeprowadzenie dla kierowników pociągów, konduktorów, kasjerów

biletowych oraz pracowników marketingu szkolenia z zakresu udzielania wsparcia osobom w spektrum autyzmu. Szkolenie prowadził samorzecznik w spektrum autyzmu z fundacji JiM.

- Na stronie internetowej udostępniono pasażerom przewodnik dla podróżujących pociągami w ETR.

Plan działania na rzecz poprawy dostępności w nadchodzącym 2025 roku obejmie w szczególności:

- podjęcie rozmów w zakresie dostępności infrastruktury autobusowej,
- usuwanie barier w dostępie do pomieszczeń biurowych,
- prowadzenie szkoleń dla pracowników drużyn konduktorskich, maszynistów, dyspozytorów przewozów i drużyn konduktorskich, kasjerów biletowych, pracowników infolinii,
- wdrażanie prostego języka i ETR w komunikacji do pasażerów,
- wdrażanie tłumaczeń na język migowy w komunikacji do pasażerów,
- zapobieganie powstawania barier w dostępie do informacji i usług świadczonych przez Łódzką Kolej Aglomeracyjną
- kontynuację dotychczasowej

działalności w zakresie zapewniania wysokiego poziomu dostępności i jakości usług świadczonych przez Łódzką Kolej Aglomeracyjną.

Zapobieganie powstawania barier w dostępie do informacji i usług świadczonych przez Łódzką Kolej Aglomeracyjną obejmuje stały monitoring prowadzonej działalności przez powołanego w Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej koordynatora ds. dostępności oraz prowadzenie stałych kontroli zgodności z wymogami prawnymi stron internetowych i aplikacji mobilnych, prawidłowości funkcjonowania wyposażenia kas biletowych, Centrum Obsługi Pasażera, a także systemów informacji pasażerskiej (w tym wyposażonych w pętlę indukcyjną) zlokalizowanych w pociągach Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej. Koordynator jest również odpowiedzialny za kontynuację dotychczasowej działalności w zakresie zapewniania wysokiego poziomu dostępności i jakości usług świadczonych przez Łódzką Kolej Aglomeracyjną.

9. REWIZJA DOKUMENTU

Dokument ten podlega rewizji raz w roku i jest publikowany w kolejnej wersji w terminie do 31 grudnia każdego roku począwszy od 31 grudnia 2021 roku.

