

POLITYKA DOSTĘPNOŚCI ŁÓDZKIEJ KOLEI AGLOMERACYJNEJ



**PLAN DZIAŁANIA NA RZECZ POPRAWY ZAPEWNIANIA
DOSTĘPNOŚCI OSOBOM ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI
NA LATA 2025-2030**



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA



Spis treści

CZYM JEST DOSTĘPNOŚĆ?	5
CELE POLITYKI DOSTĘPNOŚCI	6
DOSTĘPNOŚĆ POCIĄGÓW I USŁUG	8
Planowanie podróży i zakup biletu	8
Informacje przydatne w podróży	8
Zakup biletu	10
Pociągi i autobusy	12
Pociągi ŁKA	12
Autobusy ŁKA	13
Pomoc pracowników obsługi konduktorskiej w pociągu	14
Pomoc w autobusie	15
Szkolenia pracowników	15
Kontakt po podróży	16
DOSKONALENIE JAKOŚCI NASZYCH USŁUG	16
Współpraca z organizacjami pozarządowymi	16
Wdrażanie nowych rozwiązań	17
Działania na rzecz zwiększania dostępności systemu transportu publicznego	17
DOSTĘPNOŚĆ BIUR I ZATRUDNIANIE OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI	19
Dostępność przestrzeni biurowych	19
Dostępność cyfrowa w obszarze Spółki	20
Zatrudnianie osób z niepełnosprawnościami	21
PLANOWANE DZIAŁANIA NA LATA 2025 -2030	22

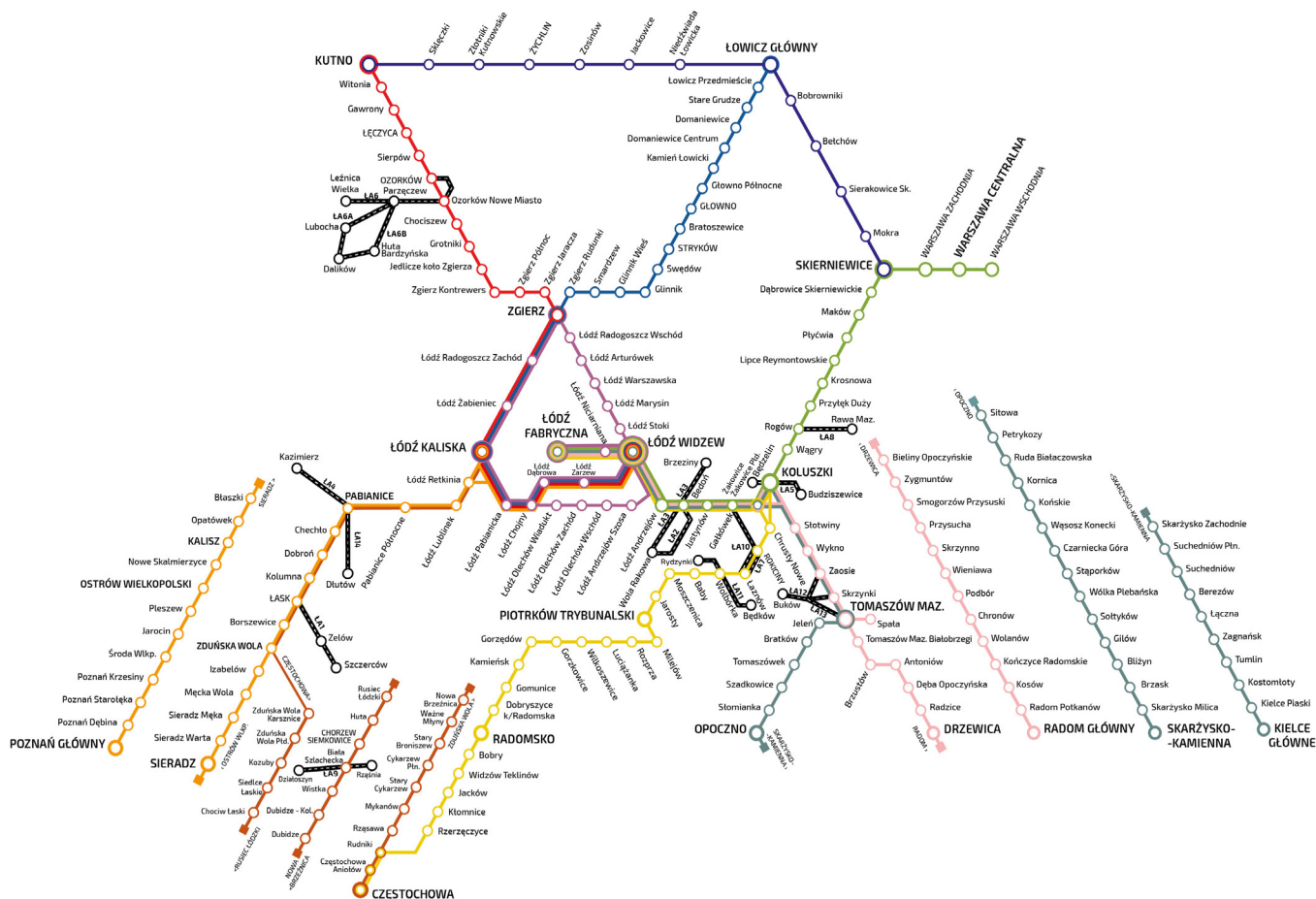
Miejsce opracowania:

„Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością,
ul. Generała Romualda Traugutta 25, 90-113 Łódź, tel.: +48 42 236 17 00,
www.lka.lodzkie.pl

Copyright © by 2025 „ŁKA” sp. z o.o.

Łódzka Kolej Aglomeracyjna (ŁKA) to kolej należąca do samorządu województwa łódzkiego. Przewozi pasażerów głównie na trasach w tym regionie. Pociągi ŁKA łączą Łódź z takimi miastami jak: Kutno, Łowicz, Skierniewice, Tomaszów Mazowiecki, Piotrków Trybunalski, Radomsko, Sieradz, Opoczno, Skarżysko-Kamienna i Częstochowa.

W weekendy ŁKA uruchamia też pociągi do większych miast poza regionem, m.in. do Warszawy, Poznania, Radomia i Kielc.


ŁÓDZKIE

SIATKA POŁĄCZEŃ ŁKA

(obowiązuje od 14 grudnia 2025 r.)

Przewoźnik obsługuje także Kolejową Komunikację Autobusową – są to autobusy, które dowożą pasażerów do stacji i przystanków kolejowych, ułatwiając dojazd do pociągów. Łódzka Kolej Aglomeracyjna to nowoczesny i dynamiczny przewoźnik, który stawia pasażera na pierwszym miejscu. Pociągi są szybkie, wygodne i dostosowane do codziennych potrzeb mieszkańców regionu.

ŁKA oferuje szeroki wybór biletów – od jednorazowych, przez dobowe, aż po miesięczne i zintegrowane z innymi środkami transportu. Dzięki temu każdy może wybrać opcję najlepiej dopasowaną do swojej trasy i stylu podróżowania.

Dużą zaletą jest także integracja multimodalna. Oznacza to, że łatwo można łączyć przejazd pociągiem z komunikacją miejską, rowerem miejskim czy innymi formami transportu, aby swobodnie i wygodnie podróżować z jednego miejsca do drugiego.

ŁKA to wygoda, elastyczność i nowoczesne rozwiązania w codziennych podróżach.

CZYM JEST DOSTĘPNOŚĆ?

Łódzka Kolej Aglomeracyjna dąży do tego, aby każdy pasażer miał równy i wygodny dostęp do jej usług. Z pociągów korzystają zarówno osoby dojeżdżające codziennie do pracy czy szkoły, jak i pasażerowie okazjonalni. Dlatego tak ważne jest, aby wszyscy – niezależnie od wieku, stanu zdrowia czy sprawności – mogli podróżować najlepiej samodzielnie lub ze wsparciem przeszkolonych pracowników przewoźnika. Dostępny transport publiczny ma ogromne znaczenie dla osób starszych,



rodzin z dziećmi oraz osób z różnymi niepełnosprawnościami. Umożliwia im naukę, pracę, utrzymywanie kontaktów społecznych oraz bardziej samodzielne funkcjonowanie na co dzień. Dostępność oznacza możliwość swobodnego korzystania z usług bez względu na własne ograniczenia.

Z dostępności korzystają szczególnie osoby z trwałymi lub czasowymi ograniczeniami fizycznymi, umysłowymi, sensorycznymi czy wynikającymi z wieku. Dotyczy ona osób z niepełnosprawnościami, ale też osób starszych, małych dzieci, ich rodziców, kobiet w ciąży oraz osób po chorobach czy kontuzjach – czyli bardzo dużej i zróżnicowanej grupy pasażerów.

Różni użytkownicy mają odmienne potrzeby: jedni wymagają urządzeń ułatwiających komunikację, inni – usunięcia barier architektonicznych, a jeszcze inni – poczucia bezpieczeństwa i wsparcia. Dlatego zwiększanie dostępności to proces stopniowy, który najlepiej realizować we współpracy z samymi pasażerami. W ŁKA ten proces jest realizowany nieprzerwanie od 2014 roku. Dlatego ŁKA za dostępność otrzymała wiele nagród krajowych i międzynarodowych.

CELE POLITYKI DOSTĘPNOŚCI

Polityka dostępności jest spisem standardów i podejmowanych działań mających na celu:

- zapewnienie równego dostępu do usług i informacji,
- umożliwienie najbardziej samodzielnego korzystania z usług,
- usunięcie barier fizycznych, cyfrowych i komunikacyjnych,
- zapobieganie powstawania takich barier,
- poprawę komfortu i bezpieczeństwa użytkowników,
- zwiększenie zadowolenia pasażerów.

Zapewnienie dostępności dotyczy wszystkich etapów podróży z Łódzką Koleją Aglomeracyjną:

- **Przed podróżą:** łatwe planowanie podróży, proste wyszukanie informacji i wygodny zakup biletu.
- **W trakcie podróży:** pociągi i autobusy powinny być dostępne dla każdego, a pasażer powinien móc podróżować jak najbardziej samodzielnie. W razie potrzeby obsługa pociągu zapewnia pomoc przy wsiadaniu, wysiadaniu i podczas jazdy.
- **Po podróży:** pomoc w przypadku zagubionego bagażu, możliwość przekazania opinii oraz badanie satysfakcji pasażerów.



INFORMACJA I ZAKUP BILETU



DOSTĘPNE POCIĄGI I AUTOBUSY



PROFESJONALNA POMOC



KOMFORT I BEZPIECZEŃSTWO

DOSTĘPNOŚĆ POCIĄGÓW I USŁUG

PLANOWANIE PODRÓŻY I ZAKUP BILETU - INFORMACJE DLA PODRÓŻNYCH

Język migowy

ŁKA jest firmą przyjazną osobom głuchym.

Z Wideotłumacza w godzinach jego dostępności można skorzystać:

- kasach biletowych w Łodzi Kaliskiej, Łodzi Fabrycznej i w Pabianicach,
- pociągach na tabletach i smartfonach drużyny konduktorskiej,
- Centrum Obsługi Pasażera na dworcu Łódź Fabryczna,

Można też połączyć się z infolinią poprzez stronę internetową ŁKA.

W sekretariacie w siedzibie ŁKA również jest zamontowana pętla indukcyjna.

Prosty język w komunikacji

ŁKA zaczęła upraszczać język, którym komunikuje się z pasażerami.

Przygotowaliśmy prostszy regulamin dla osób z niepełnosprawnościami. Uprościliśmy też informacje dostępne dla osób z niepełnosprawnościami na naszej stronie internetowej. Przygotowaliśmy też Przewodnik dla początkujących pasażerów w ETR.

Nasze komunikaty kierowane do wszystkich pasażerów są pisane prostym i zrozumiałym językiem. W 2025 roku pracownicy ŁKA brali udział w szkoleniach z komunikacji i pisanie w prostym języku.

Wiemy, że nie wszystkie informacje są jeszcze w pełni zrozumiałe dla każdego. Dlatego nadal pracujemy nad tym, aby język ŁKA był coraz prostszy i bardziej przyjazny dla pasażerów.

Informacje przydatne w podróży

ŁKA przekazuje na swojej stronie internetowej informacje o dostępności pociągów, autobusów i kas biletowych. Dzięki prowadzonym działaniom i audytom mamy także dane o dostępności stacji kolejowych, przystanków

kolejowych i przystanków autobusowych.

Te informacje pokazujemy na stronie internetowej w prosty sposób – za pomocą kolorowych kropek na schematach z rozkładami jazdy. Kolory pomagają szybko sprawdzić, czy dany przystanek jest dostępny.

W zakładce

<https://lka.lodzkie.pl/informacje-dla-osob-niepelnosprawnych/znajduja-sie-rowniez-pliki-ze-szczegolowymi-informacjami-o-dostepnosci-wszystkich-stacji-i-przystankow>.

Dla każdego przystanku kolejowego podajemy m.in.:

- czy przystanek jest dostępny,
- jaka jest wysokość peronu w porównaniu z podłogą pociągu,
- czy są oznaczenia dla osób niewidomych,
- krótki opis dostępności oraz informację, jak dojść na peron (np. winda lub rampa).

Te informacje pomagają zaplanować podróż i dobrze się do niej przygotować jeszcze przed wyjazdem.

Dostępność stron internetowych i aplikacji

Dbamy o to, aby każdy pasażer miał łatwy dostęp do informacji potrzebnych do zaplanowania podróży i zakupu biletu. Oprócz dostępnych kas biletowych i Centrum Obsługi Pasażera dużą uwagę przykładamy także do dostępności naszej strony internetowej www.lka.lodzkie.pl.

Już od wielu lat strona jest dostosowana do potrzeb różnych użytkowników. W 2017 roku otrzymała certyfikat „Strona bez Barrier”, a w 2018 roku zdobyła nagrodę w konkursie „Strona bez Barrier” w kategorii „Najlepszy z Najlepszych”.

Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa Łódzka Kolej Aglomeracyjna podejmuje stale działania, aby:

- wszystkie strony internetowe były w pełni dostępne,
- wszystkie nasze aplikacje były w pełni dostępne,
- internetowe kanały sprzedaży biletów były dostępne dla maksymalnej liczby użytkowników,
- wszystkie udostępniane pliki PDF były dostępne i czytelne.

Dzięki temu każdy pasażer może samodzielnie znaleźć potrzebne informacje i kupić bilet w wygodny sposób.

Centrum Obsługi Pasażerów

Centrum Obsługi Pasażera Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej znajduje się na Dworcu Łódź Fabryczna, po stronie wschodniej, od strony al. Scheiblerów.

W Centrum można:

- uzyskać informacje o połączeniach,
- otrzymać broszury informacyjne,
- kupić gadżety,
- zgłosić lub odebrać rzecz znalezioną.

Centrum ma certyfikat „Obiekt bez barier”, który przyznaje Fundacja Integracja.

Miejsce jest w pełni dostępne dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich. Jest tam także pętla indukcyjna dla osób słabostyszących. Obsługa ma tablet, który umożliwia połączenie z tłumaczem języka migowego online.

Nad drzwiami Centrum znajduje się znacznik systemu Totupoint. Emituje on sygnał dźwiękowy, który pomaga osobom niewidomym łatwiej znaleźć wejście.

ZAKUP BILETU

Kasy biletowe

Kasy biletowe są wyposażone w pętle indukcyjne i możliwość połączenia się z Wideotłumaczem.

Dojście do kas ułatwia znacznik systemu Totupoint. Emituje on sygnał dźwiękowy, który pomaga osobom niewidomym łatwiej odnaleźć dane miejsce.

W kasach biletowych ŁKA poza kolejnością obsługujemy:

- kobiety w widocznej ciąży,
- osoby z widoczną niepełnosprawnością ruchową (np. poruszające się na wózku, z chodzikiem lub o kulach),
- osoby z dziećmi do 4. roku życia lub z dziećmi z niepełnosprawnością,
- osoby powyżej 70. roku życia (kasjer może poprosić o dokument potwierdzający wiek),

- osoby z przewlekłymi chorobami, które utrudniają poruszanie się (również mogą zostać poproszone o dokument potwierdzający stan zdrowia).

Biletomaty

Wszystkie nowe biletomaty muszą spełniać wymogi ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

Podstawowe wymogi dla biletomatów:

- Biletomaty muszą być zlokalizowane tak, aby osoby poruszające się na wózkach inwalidzkich mogły do niego bez przeszkód podejść. W dojściu do nich nie mogą przeszkadzać progi, schody ani inne elementy infrastruktury, powodujące zmiany poziomu.
- Konieczne jest zapewnienie przestrzeni manewrowej przed automatem o wymiarach nie mniejszych niż 1,50 x 1,50 m.
- Wszystkie ekrany i elementy obsługujące urządzenie powinny zostać umieszczone na wysokości umożliwiającej obsługę przez osobę poruszającą się na wózku inwalidzkim.
- Instrukcje korzystania z biletomatu muszą być opisane za pomocą więcej, niż jednego kanału sensorycznego. Oznacza to, że naklejka powinna obejmować poza standardowym tekstem również informacje w alfabecie Braille'a. Instrukcje muszą być przedstawione w sposób zapewniający ich zrozumiałość i postrzegalność. Oznacza to, że czcionka powinna zapewniać wystarczający kontrast i odstępy między literami, wierszami i akaptami. Wielkość i krój czcionki powinna umożliwiać jej swobodne odczytanie z większej odległości.
- Wyświetlacz, czytnik zbliżeniowy kart i klawiatura pinpad muszą być wyraźnie rozróżnialne dotykami. Należy zapewnić informację wizualną i dotykową wskazującą miejsce, gdzie należy przyłożyć kartę lub umieścić w czytniku kart.
- Biletomat musi umożliwiać jego obsługę przez osoby niewidome – umożliwić przełączenie trybu w tryb obsługi przy pomocy gestów i zapewniać możliwość podłączenia słuchawek w celu odsłuchania zawartości ekranu.
- Wyświetlacz musi być czytelny i kontrastowy, umożliwiać zwiększenie kontrastu oraz możliwość powiększenia tekstu.

POCIĄGI I AUTOBUSY

Łódzka Kolej Aglomeracyjna korzysta tylko z nowoczesnych pociągów i autobusów, które zapewniają wygodną i bezpieczną podróż dla wszystkich pasażerów.

Pociągi ŁKA

Pociągi ŁKA są wyposażone w:

- niską podłogę – wejście do pociągu jest na poziomie nowych i zmodernizowanych peronów,
- wysuwany próg, który zmniejsza odstęp między peronem a pociągiem i ułatwia wejście,
- szerokie drzwi,
- windy dla wózków inwalidzkich,
- duże toalety dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, z przewijakiem dla niemowląt,
- system informacji pasażerskiej – zapowiedzi głosowe i wyświetlacze z nazwami stacji i przystanków.

W pociągach Impuls II i Impuls hybryda działa także pętla indukcyjna, która pomaga osobom słabosłyszącym lepiej słyszeć zapowiedzi.

W pociągach są także:

- oznaczenia w alfabecie Braille'a,
- w pociągach do Warszawy – numery miejsc siedzących w Braille'u, druku wypukłym oraz w formie elektronicznej (NFC), którą można odczytać telefonem.

Podróż z psem asystującym

Psy przewodnicy i psy asystujące są mile widziane i podróżują bezpłatnie. Zasady ich przewozu są opisane w regulaminie.

Wsparcie tłumacza języka migowego

W każdym pociągu obsługa może połączyć się z tłumaczem języka migowego online za pomocą tabletu. Z Wideotłumacza można też skorzystać przez stronę internetową ŁKA, infolinię, kasy biletowe oraz Centrum Obsługi Pasażera.



Miejsca w pociągu

- 10% miejsc siedzących jest przeznaczonych głównie dla osób starszych i kobiet w ciąży,
- w każdym pociągu są 2 miejsca dla wózków inwalidzkich z pasami bezpieczeństwa,
- obok nich znajdują się 2 miejsca dla wózków dziecięcych.

Podróż z dziećmi

- w każdej toalecie znajduje się przewijak,
- w pociągach Impuls II dla starszych dzieci dostępny jest stolik z grą planszową.

Autobusy ŁKA

ŁKA obsługuje także linie autobusowe, które dowożą pasażerów do pociągów. Na tych trasach jeżdżą autobusy lub busy.

Autobusy ŁKA mają:

- niską podłogę i przyklęk,
- rampę dla wózków inwalidzkich z boku pojazdu,
- miejsce na wózek dziecięcy i wózek inwalidzki,
- wyświetlacze z informacją o trasie – na zewnątrz i w środku,
- zapowiedzi głosowe przystanków.

Rampa z boku pojazdu wymaga peronu przystanku lub położenia przystanku na chodniku. Przystanek na poboczu bez peronu najczęściej nie zapewnia wystarczającej ilości miejsca, aby bezpiecznie zejść z rampy.



Busy ŁKA mają schody przy wejściu i nie mają przykłąku. W busach jest miejsce dla osoby na wózku inwalidzkim, ale znajduje się ono z tyłu pojazdu.

Aby przygotować to miejsce, trzeba wcześniej wyjąć część foteli. Dlatego podróż osoby na wózku trzeba zgłosić co najmniej 24 godziny wcześniej.

Bus może zabrać osobę na wózku także wtedy, gdy przystanek jest niedostępny. Dotyczy to sytuacji, gdy przystanek znajduje się przy samej drodze, nie ma peronu ani chodnika, a obok drogi jest na przykład rów.



Pomoc pracowników obsługi konduktorskiej w pociągu

Pociągi Łódzkiej Kolei Aglomeracyjnej są dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami oraz osób o ograniczonej sprawności. Staramy się, aby pasażerowie mogli podróżować maksymalnie samodzielnie i niezależnie.

Drużyny konduktorskie są gotowe udzielić bezpłatnej pomocy w podróży. W przypadku pociągów nie jest wymagane wcześniejsze zgłoszenie podróży.

Pomoc obejmuje:

- wejście do pociągu i wyjście z pociągu, zgodnie z potrzebami pasażera,
- zajęcie miejsca i wyjście z miejsca siedzącego,
- pomoc osobom na wózkach w dotarciu do wyznaczonego miejsca w pociągu,
- umieszczenie bagażu w pociągu.

ŁKA nie zapewnia pomocy w dojściu na peron ani w zejściu z peronu. Taką pomoc mogą zapewnić pracownicy zarządcy dworca, ale tylko po wcześniejszym zgłoszeniu podróży.

ŁKA przyjmuje także zgłoszenia dotyczące:

- podróży realizowanych przez innych przewoźników,
- potrzeby pomocy na dworcach kolejowych, np. w poruszaniu się po budynku lub dojściu na peron.

Takie zgłoszenia są przekazywane do odpowiednich instytucji.

Pomoc w autobusie

Autobusy są dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami oraz osób o ograniczonej sprawności.

Kierowcy autobusów są pracownikami firmy, która obsługuje przejazdy autobusowe. Zgodnie z umową muszą przejść szkolenia z obsługi osób z niepełnosprawnościami, zgodne z:

- rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczącego praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym,
- rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym.

Kierowcy autobusów rozkładają rampę i windę w pojeździe. Pomagają też dostać się na pokład autobusu osobom na wózkach inwalidzkich.

Szkolenia pracowników

Łódzka Kolej Aglomeracyjna regularnie szkoli swoich pracowników. Szkolenia obejmują konduktorów, pracowników kas biletowych oraz Centrum Obsługi Pasażera, maszynistów, dyspozytorów. Dotyczą one obsługi osób z niepełnosprawnościami i osób z ograniczoną możliwością poruszania się.

Program szkoleń został przygotowany przez specjalistę ŁKA we współpracy z Fundacją Instytut Rozwoju Regionalnego.

Podczas szkoleń pracownicy:

- biorą udział w symulacjach różnych niepełnosprawności,
- spotykają się z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności i rozmawiają z nimi o ich doświadczeniach,
- uczestniczą w wykładach i dyskusjach.

Celem szkoleń jest:

- lepsze zrozumienie trudności, z jakimi mierzą się osoby z niepełnosprawnościami,
- zwiększenie wrażliwości pracowników na potrzeby pasażerów,
- nauka właściwego i bezpiecznego udzielania pomocy podczas podróży.

Kontakt po podróży

Łódzka Kolej Aglomeracyjna dba o to, aby każda podróż była komfortowa, bezpieczna i spokojna. Zadowolony pasażer chętnie poleca nasze usługi innym.

Reagujemy na każdą skargę i każdy wniosek od pasażerów. Współpracujemy także z grupą stałych pasażerów z niepełnosprawnościami. Osoby te dzielą się swoimi doświadczeniami i pomagają nam wprowadzać lepsze rozwiązania. Każdej wiosny i jesieni prowadzimy w pociągach badania satysfakcji pasażerów. Badania te pozwalają nam poznać również opinie osób z niepełnosprawnościami i lepiej dostosować nasze usługi do ich potrzeb.

DOSKONALENIE JAKOŚCI NASZYCH USŁUG

Współpraca z organizacjami pozarządowymi

Łódzka Kolej Aglomeracyjna współpracuje z wieloma organizacjami pozarządowymi. Są to organizacje, które reprezentują osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Działają one na poziomie regionalnym i ogólnopolskim.

Dzięki pomocy zaangażowanych społecznie osób możemy wdrożyć lepsze rozwiązania, poznać potrzeby pasażerów i lepiej odpowiedzieć na ich potrzeby.

Dzięki tej współpracy możemy tworzyć transport bardziej przyjazny dla wszystkich.

Wdrażanie nowych rozwiązań

Łódzka Kolej Aglomeracyjna cały czas szuka nowych rozwiązań, które wesprą osoby z niepełnosprawnościami w podróży. Stały kontakt z pasażerami oraz z organizacjami, które ich reprezentują, pomaga nam lepiej zrozumieć trudności pojawiające się w podróży i znaleźć sposoby ich rozwiązania.

Część z tych rozwiązań jest nowa i innowacyjna. Przykładem jest tłumacz języka migowego online, dostępny na wszystkich etapach podróży:

- podczas kontaktu z infolinią,
- przy zakupie biletu w kasie,
- w Centrum Obsługi Pasażera na dworcu Łódź Fabryczna,
- w trakcie podróży pociągiem.

Innym przykładem jest nowy sposób oznaczania numerów miejsc siedzących w pociągach do Warszawy. Numery można odczytać telefonem dzięki technologii NFC. To rozwiązanie powstało po rozmowach z osobami niewidomymi, które straciły wzrok w późniejszym czasie i nie zawsze znają Braille'a.

Decyzje o wprowadzaniu kolejnych udogodnień podejmujemy we współpracy z osobami o szczególnych potrzebach. Bierzemy pod uwagę to, dla ilu osób dane rozwiązanie będzie pomocne, jakie są koszty oraz czy będzie ono użyteczne dla jak największej liczby pasażerów.

Działania na rzecz zwiększania dostępności systemu transportu publicznego

Łódzka Kolej Aglomeracyjna odpowiada za przewóz pasażerów pociągami oraz za wygodne planowanie podróży, zakup biletu i sam przejazd. Dbamy też o kontakt z pasażerami po podróży, na przykład przy zgłoszeniach, uwagach czy reklamacjach.

Wiemy jednak, że podróż nie zaczyna się na peronie. Zaczyna się w domu, obejmuje dojazd na stację, a kończy się dotarciem do celu po wyjściu z pociągu. Dlatego ŁKA oferuje bilety łączone, które obejmują przejazdy autobusami PKS oraz komunikacją miejską i gminną. Współpracujemy też z innymi przewoźnikami, aby rozkłady jazdy były lepiej dopasowane do potrzeb pasażerów.

Takie spojrzenie na całą podróż jest szczególnie ważne dla osób o szczególnych potrzebach. Czasem przeszkody poza samym pociągiem, takie jak niedostępny autobus, schody na drodze do stacji czy nieczytelny rozkład

jazdy w internecie, mogą całkowicie uniemożliwić podróż.

Dlatego Łódzka Kolej Aglomeracyjna angażuje się także w działania i projekty wykraczające poza sam przewóz pociągami.

Od 2014 roku ŁKA działa w zespole do spraw osób o ograniczonej możliwości poruszania się przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego. W zespole współpracują przewoźnicy kolejowi i zarządcy infrastruktury. Wspólnie:

- wymieniają doświadczenia,
- promują dobre praktyki,
- uczą się lepiej rozumieć potrzeby osób z różnymi niepełnosprawnościami,
- pracują nad usuwaniem barier w transporcie kolejowym.

Zespół współpracuje także z organizacjami pozarządowymi, które reprezentują osoby z niepełnosprawnościami.

ŁKA bierze również udział w rządowym programie Dostępność Plus. Jesteśmy jednym z pierwszych partnerów zaproszonych do współpracy przez Ministerstwo. Uczestniczymy w spotkaniach, podczas których:

- dzielimy się wiedzą,
- poznajemy nowe rozwiązania i technologie,
- rozwijamy współpracę także poza koleją.

W 2019 roku przedstawiciele ŁKA zostali zaproszeni przez PFRON do udziału w projekcie szkoleniowym dla pracowników transportu publicznego. Projekt ten ma na celu:

- stworzenie jasnych zasad obsługi osób o szczególnych potrzebach,
- przeszkolenie tysięcy pracowników transportu kolejowego, miejskiego i międzymiastowego w całej Polsce.

Od 2025 roku współpracujemy z UTK przy realizacji ambitnego projektu pt. „Zapewnienie jednolitych standardów oraz systemu szkolenia pracowników sektora kolejowego w zakresie obsługi osób z niepełnosprawnościami oraz osób ze szczególnymi potrzebami w zakresie przemieszczania i komunikowania się”. Dzielimy się naszą wiedzą i doświadczeniem z innymi przewoźnikami kolejowymi.

Dzięki tym działaniom mamy nadzieję, że transport będzie bardziej dostępny, spójny i przyjazny dla wszystkich pasażerów.

DOSTĘPNOŚĆ BIUR I ZATRUDNIANIE OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

DOSTĘPNOŚĆ PRZESTRZENI BIUROWYCH

Biura przy ul. Traugutta 25

Siedziba Spółki znajduje się w budynku przy ulicy Traugutta 25. Budynek jest własnością firmy Textilimpex.

Do budynku prowadzą schody wyłożone grubą gumową wykładziną. Na schodach jest stromy podjazd niezgodny z wymogami prawnymi. Wejście jest planowane do modernizacji.

Do środka wchodzi się przez automatyczne, dwuskrzydłowe drzwi, które prowadzą do dużego holu.

Po prawej stronie znajdują się windy.

W budynku są 4 windy. Windę uruchamia się przyciskiem na zewnątrz, od razu wybierając piętro. Przyciski są wklęsłe, wyczuwalne palcem. Urządzenie nie odczytuje na głos, która winda jest przydzielona.

Na piętrach korytarze są dostępne dla osób na wózkach – nie ma progów ani schodów.

Wejście do pomieszczeń na piętrach jest możliwe tylko przy pomocy aplikacji dla pracowników.

Osoby z zewnątrz mogą wejść tylko na 13 piętrze do sekretariatu. Przy drzwiach jest domofon. Drzwi może zdalnie odblokować pracownik sekretariatu.

W sekretariacie jest pętla indukcyjna. Jest też możliwość połączenia z tłumaczem języka migowego online.

Do budynku i wszystkich pomieszczeń można wejść z psem asystującym lub psem przewodnikiem.

W budynku nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a lub druku wypukłym.

Toaleta przystosowana dla osób na wózkach znajduje się na piętrze -1 przy wydziale paszportowym.

Zaplecze Techniczne przy ul. Lawinowej 71

Dyspozytura przewozów, biura związane z obsługą pociągów oraz pokoje dla maszynistów znajdują się w budynku Zaplecza Technicznego przy ulicy Lawinowej 71.

Teren zaplecza jest zamknięty dla osób postronnych. Pracują tam głównie osoby odpowiedzialne za bezpieczeństwo ruchu kolejowego, dlatego wymagany jest bardzo dobry stan zdrowia.

Dyspozytura jest zlokalizowana na parterze. Pozostałe biura na piętrze. Dostęp do nich prowadzi tylko po schodach – nie ma windy ani podnośnika.

W budynku:

- korytarze są wolne od barier,
- nie ma oznaczeń w alfabecie Braille'a,
- nie ma oznaczeń kontrastowych ani powiększonego druku,
- nie ma pętli indukcyjnych,
- nie ma toalet dostosowanych do potrzeb osób na wózkach.

Do budynku można wejść z psem asystującym lub psem przewodnikiem.

Osoby postronne ze względów bezpieczeństwa mogą poruszać się po terenie zaplecza tylko w obecności przeszkolonego pracownika ŁKA.

DOSTĘPNOŚĆ CYFROWA W OBSZARZE SPÓŁKI

Strona internetowa intranetu jest w dostępna zgodnie z wymogami ustawy o dostępności cyfrowej. Od kilku lat sukcesywnie wprowadzana jest dostępność plików cyfrowych publikowanych w intranecie. Dokumenty regulujące pracę Spółki, dotyczące bezpieczeństwa i jakości są publikowane jako pliki PDF dostępne cyfrowo. Nadal pracujemy nad aktualizacją i udostępnieniem plików, które opublikowane zostały przed wejściem w życie ustawy o dostępności cyfrowej.

ZATRUDNIANIE OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

Łódzka Kolej Aglomeracyjna przy rekrutacji na stanowiska biurowe i administracyjne bierze pod uwagę umiejętności, kwalifikacje, doświadczenie zawodowe, wymagane uprawnienia.

ŁKA jest pracodawcą równych szans. Wszystkie zgłoszenia są oceniane w taki sam sposób, bez względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, pochodzenie, poglądy, wyznanie, orientację seksualną czy inne cechy.

W przypadku stanowisk związanych bezpośrednio z prowadzeniem pociągów i bezpieczeństwem ruchu kolejowego obowiązują jednak szczególne wymagania zdrowotne, które wynikają z przepisów prawa.

Maszyniści

Kandydaci na maszynistów muszą mieć bardzo dobry stan zdrowia fizycznego i psychicznego. Nie mogą mieć chorób ani przyjmować leków, które mogłyby:

- powodować utratę przytomności,
- osłabiać koncentrację,
- ograniczać sprawność ruchową,
- zaburzać równowagę lub koordynację,
- wpływać negatywnie na zachowanie.

Przepisy dokładnie określają wymagania dotyczące wzroku, słuchu, mowy, sprawności ruchowej, sprawności intelektualnej.

Inne stanowiska związane z prowadzeniem i bezpieczeństwem ruchu kolejowego

Podobne wymagania zdrowotne dotyczą także osób pracujących m.in. jako:

- dyżurni ruchu,
- kierownicy pociągów,
- manewrowi,
- ustawiacze,
- rewidenci taboru,
- automatycy,
- toromistrzowie,
- dróżnicy przejazdowi,

- osoby prowadzące pojazdy kolejowe.

Osoby, które nie spełniają tych wymagań zdrowotnych, nie mogą rozpocząć szkolenia, przystąpić do egzaminów ani wykonywać tych zawodów.

PLANOWANE DZIAŁANIA NA LATA 2025 -2030

Łódzka Kolej Aglomeracyjna zamierza kontynuować w kolejnych latach prowadzoną od dekady politykę ukierunkowaną na maksymalizację samodzielności i profesjonalne wsparcie w podróży pasażerów z niepełnośprawnosćmi i o ograniczonej możliwości poruszania się.

W szczególności oznacza to:

- **Dbanie o jakość komunikacji z pasażerem i przekazywanie informacji ułatwiających podróż.** W ramach tego działania będziemy starać się w nadchodzących latach włączyć w coraz szerszym zakresie upraszczać język komunikacji. To działanie będzie wsparciem dla osób z niepełnosprawnościami intelektualnymi, ale również na przykład z dysleksją czy niższym poziomem wykształcenia. Wdrażanie prostego języka ma też znaczenie dla wszystkich pasażerów, którzy chcą szybko pozyskać jakąś informację. Jest pomocą dla osób zmęczonych i zabieganych.
- **Zapobieganie powstawaniu barier w podróży i usuwanie tych istniejących.** W chwili obecnej podstawowe bariery w podróży identyfikujemy w obszarze komunikacji autobusowej. Celem naszych działań na kolejne lata będzie próba niwelowania barier psychologicznych na trasach Kolejowej Komunikacji Autobusowej. Są to bowiem trasy nowe i po raz pierwszy osoby z tych obszarów zyskują dostęp do transportu publicznego. Nasze działania polegać będą przede wszystkim na efektywnej komunikacji dostępności oraz badaniu potrzeb i promocji naszych usług wśród mieszkańców wsi położonych na tych trasach.
- **Zwiększanie komfortu pasażerów.** Nasze pociągi i autobusy są dostępne dla osób z niepełnosprawnościami. Cały czas śledzimy nowości techniczne, zmiany jakie zachodzą na rynku oraz nowe trendy. Jesteśmy gotowi wdrażać wszelkie

racjonalne usprawnienia wspierające podróże osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Dbamy też, aby każdy kolejny zamawiany przez nas tabor był możliwie jeszcze lepszy i bardziej komfortowy.

- **Zwiększanie bezpieczeństwa pasażerów.** Dużo miejsca w dyskusji o dostępności zajmuje obecnie zagadnienie ewakuacji pasażerów z pociągów. ŁKA aktywnie włącza się w działania mające na celu zapewnienie komfortu i bezpieczeństwa w sytuacji awarii i przesiadania oraz w przypadku zagrożenia i ewakuacji z pociągu. Naszym celem na kolejne lata jest włączenie się aktywnie w działania Urzędu Transportu Kolejowego mające na celu wypracowanie wspólnych standardów bezpieczeństwa na kolei.
- **Działania mające na celu zwiększanie dostępności w obszarze Spółki.** W ŁKA nie ma obecnie zatrudnionych wielu osób z niepełnosprawnościami. Wdrożyliśmy dostępność cyfrową wewnątrz Spółki. Osoba niewidoma w dalszym ciągu jednak miałaby problemy z nawigacją po budynku z powodu wind i braku oznaczeń pokoi w Braille'u lub druku wypukłym. Osoba głucha może liczyć na pełne wsparcie tłumacza języka migowego online, przeszkolenie pracowników, ale w sytuacji ewakuacji może nie usłyszeć alarmu dźwiękowego. Osoba na wózku lub z chodzikiem napotka bariery przy wejściu do budynku i przy dojściu do sal konferencyjnych. Naszym celem na najbliższe 5 lat jest jednak pełne wyeliminowanie tych ograniczeń tak, żeby nie wykluczać żadnego z pracowników w sytuacji pogorszenia stanu zdrowia i nie tracić możliwości uzyskania potencjalnych utalentowanych pracowników, którym te bariery mogą uniemożliwić pracę lub ograniczyć jej komfort.