

Kolej dostępna dla wszystkich - teoria i praktyka

08.01.2019

Kolej zmienia się na naszych oczach. Z roku na rok podróżuje nią co raz więcej osób. Trzeba jednak pamiętać, że każdy ma prawo podróżować wygodnie, niezależnie czy porusza się na wózku, jest niewidomy, jest osobą starszą, czy rodzicem z dzieckiem w wózku. W zwiększeniu dostępności kolei pomagają z pewnością nowe technologie, ale równie ważne jest też podejście do obsługi podróżnych.

Gdyby kilkadziesiąt lat temu powiedziano nam, że będziemy bez problemu prowadzić wideorozmowę z osobą zza oceanu, potraktowalibyśmy to jako rzecz z gatunku *science fiction*. Z podobną reakcją spotkałaby się informacja, że bilet na przejazd pociągiem pokażemy konduktorowi na ekranie naszego telefonu. Zupełnie niewyobrażalnie brzmiałaby również informacja, że różne dane, także bilet kolejowy możemy mieć... pod własną skórą - w formie chipu, który umożliwia zeskanowanie zawartych danych w kilka sekund. Świat się szybko zmienia - taka też powinna być kolej. W tym obszarze istotna jest konieczność uwzględniania różnorodności pasażerów, wynikającej ze stopnia ich sprawności i szczególnych potrzeb. Jest to duże wyzwanie dla całego społeczeństwa, w tym uczestników rynku - przewoźników kolejowych, zarządców infrastruktury, sprzedawców biletów, operatorów turystycznych czy producentów narzędzi i usług, które wykorzystywane są w ramach szeroko rozumianej obsługi pasażerów kolei.

Przepisy i plany

Wymagania dotyczące „technicznej” dostępności kolei dla pasażerów o szczególnych potrzebach określa rozporządzenie Komisji (UE) nr 1300/2014 z 18 grudnia 2014 r. w sprawie *technicznych specyfikacji interoperacyjności odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się*^[1] (TSI-PRM). Akt ten jest jedyną tak szczegółową regulacją, której przepisy precyzują kwestię dostępności systemu kolejowego dla pasażerów z niepełnosprawnością oraz o ograniczonej możliwości poruszania się. TSI-PRM nakłada na państwa członkowskie obowiązek opracowania i stosowania krajowych planów wdrożenia tego aktu (KPW TSI-PRM). Aktualny, polski KPW TSI-PRM pochodzi z 2017 r.^[2] i obejmuje działania inwestycyjne do 2023 r. – zarówno dotyczące infrastruktury dworcowej, jak i taboru. Zgodnie z założeniami tego dokumentu, do 2023 r. dostosowanie poszczególnych elementów wyniesie, w przypadku:

- dworców kolejowych: 46,6%,
- peronów: 51,6%,
- kolejowego taboru przewozowego – średnio 35%, w tym dla: (i) wagonów pasażerskich: 7,9%, (ii) spalinowych pojazdów silnikowych: 95,7%, (iii) elektrycznych zespołów trakcyjnych: 67,7% i (iv) elektrycznych pojedynczych wagonów silnikowych: 100%.

W KPW TSI-PRM dla Polski uwzględniono również wyniki analizy planów transportowych, przeprowadzonej przez Urząd Transportu Kolejowego^[3], z której wynika, że do 2024 r., w przypadku pociągów o charakterze użyteczności publicznej, ma być zapewnione 100-procentowe dostosowanie dla osób z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się.

Wyzwania

Teoria, na którą składają się m.in. wspomniane przepisy, plany

i harmonogramy, nie wydaje się skomplikowana. Jak jednak pokazuje życiowe doświadczenie, nawet przy najprostszych instrukcjach nie zawsze jesteśmy w stanie dotrzeć do celu najszybszą drogą. Podobne obserwacje, a jednocześnie obawy, mogą dotyczyć procesu dostosowania transportu kolejowego dla osób z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się.

Największym wyzwaniem nie jest bowiem sama realizacja przyjętych planów czy harmonogramów, ale zapewnienie, by ich finalne „produkty” były rzeczywiście użyteczne dla docelowych odbiorców, a jednocześnie cechowały się spójnością, intuicyjnością i możliwie prostą obsługą. Dlatego niezbędne jest opracowanie jednolitych standardów – czy to dostępności obiektów dworcowych, taboru, jakości obsługi pasażerów, czy też dostępności usług cyfrowych oferowanym pasażerom. Opracowana w 2017 r. na zlecenie Urzędu Transportu Kolejowego ekspertyza dotycząca dostępności kolejowych obiektów obsługi podróżnych[4] wykazała, że zasadniczym problemem w Polsce, który ogranicza dostępność przestrzeni i środków transportu jest właśnie brak szczegółowych standardów, które byłyby zgodne z zasadami projektowania uniwersalnego.

Dlatego, na poziomie funkcjonującego przy Prezesie UTK zespołu zadaniowego ds. osób o ograniczonej możliwości poruszania się, w skład którego wchodzi przedstawiciele wszystkich polskich pasażerskich przewoźników kolejowych, PKP Polskich Linii Kolejowych S.A. oraz grupy PKP S.A., zainicjowano prace nad stworzeniem dokumentu, który będzie stanowił wytyczne w kierunku zapewnienia jednolitego standardu dostępności infrastruktury dworcowej oraz taboru dla osób o szczególnych potrzebach.

Prezes UTK od lat podejmuje wiele działań, które mają zwiększyć dostępność kolei dla wszystkich pasażerów. Oprócz bieżącego nadzoru nad realizacją obowiązków ustawowych spoczywających na przedsiębiorstwach kolejowych w zakresie obsługi pasażerów, podejmowane są również działania mające na celu promowanie najlepszych praktyk w zakresie wspierania

osób z niepełnosprawnościami na wszystkich etapach podróży kolejną. Z myślą o pracownikach przewoźników kolejowych, zarządców infrastruktury i sprzedawców biletów, którzy mają bezpośredni kontakt z pasażerami, UTK razem z Fundacją Integracja opracowali poradnik „*Savoir-vivre* wobec osób z niepełnosprawnością”[5]. Także do tej grupy pracowników skierowane było specjalne szkolenie, które odbyło się w 2018 r. w ramach projektu edukacyjnego „Akademia Wiedzy Kolejowej UTK”. Także w wyniku inicjatywy Prezesa UTK większość pasażerskich przewoźników kolejowych skróciła 48-godzinny okres zgłaszania potrzeby pomocy podczas podróży, wynikający z przepisów rozporządzenia 1371/2007[6] - dzięki temu osoby z niepełnosprawnością i o ograniczonej możliwości poruszania się mają większą elastyczność planowania podróży. Aktualnie toczą się również prace nad scentralizowaniem kanałów kontaktu, za pośrednictwem których podróżni będą mogli zgłosić potrzebę pomocy podczas podróży. Urząd Transportu Kolejowego pracuje również nad dokumentem, który przekrojowo będzie obrazował aktualnie obowiązujący system ulg ustawowych w transporcie. Celem tego dokumentu jest z jednej strony diagnoza obecnej sytuacji, a z drugiej - rozpoczęcie publicznej dyskusji na temat kierunków pożądanych zmian.

Realia XXI wieku

Formalna dostępność usług kolejowych dla osób z niepełnosprawnością oraz o ograniczonej możliwości poruszania się to tylko część realnego zapewnienia możliwości podróżowania. Równie ważną sferą jest praktyczna użyteczność stosowanych rozwiązań - a obszar ten jest w zasadzie nieograniczony jeśli weźmiemy pod uwagę dynamikę rozwoju cyfrowych technologii oraz tempo wdrażania nowoczesnych rozwiązań na miarę XXI wieku.

Takie współczesne rozwiązania wdrażane są również w transporcie kolejowym. Wspomniana możliwość kodowania biletu na chipie, który znajduje się pod skórą pasażera, to rzeczywiste rozwiązanie testowane przez szwedzkiego przewoźnika[7]. We Francji, podróżny np. z dysfunkcją wzroku,

wykorzystując własny telefon komórkowy, dzięki zastosowaniu na stacjach tzw. *beaconów* i geolokalizacji, otrzyma precyzyjne wskazówki w formie komunikatów głosowych, które poprowadzą go od momentu wejścia na teren stacji kolejowej aż do wybranego w pociągu miejsca (z uwzględnieniem usług dodatkowych na terenie stacji oraz na pokładzie pociągu)[8]. Aplikacja zapewnia również opcję konwersji tekstu na mowę (i odwrotnie) – co jest szczególnie pomocne dla osób z dysfunkcjami wzorku i słuchu. W Niemczech dostępna jest natomiast aplikacja[9], dzięki której pasażerowie otrzymują bieżące informacje dotyczące np. awarii wind, schodów automatycznych czy podnośników. Dodatkowo dla osób z niepełnosprawnością wzroku, dostępne są powiadomienia głosowe oraz komunikaty w formie intuicyjnych wibracji.

Powyższe przykłady pokazują, że rozwiązania, które jeszcze niedawno wydawały się nieosiągalne, dziś stają się rzeczywistością, ułatwiając osobom z niepełnosprawnościami samodzielne funkcjonowanie, w tym korzystanie z transportu kolejowego. Ważne jest jednak, by wraz z rozwojem usług cyfrowych, systematycznie znoszone były bariery infrastrukturalne, które ograniczają mobilność podróżnych o szczególnych potrzebach.

dr inż. Ignacy Góra

Artykuł został opublikowany w numerze 12/2018 miesięcznika "Rynek Kolejowy".

[1] Dz. Urz. UE L 2014 Nr 356, s. 110.

[2]

<https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/rail-nip/nip-prm-tsi-poland.pdf>

[3] Warunki dostępności przewozów kolejowych dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności

ruchowej w umowach o świadczenie usług publicznych, Urząd Transportu Kolejowego 2017, dostęp online:
<https://utk.gov.pl/pl/dokumenty-i-formularze/opracowania-urzed-u-tran/12150,Warunki-dostepnosci-przewozow-kolejowych-dla-osob-z-niepelnosprawnoscia-i-osob-o.html>.

[4] Ekspertyza w zakresie dostępności kolejowych obiektów obsługi podróżnych z niepełnosprawnościami oraz ograniczoną możliwością poruszania się, Warszawa 2017, dostęp online:
<https://utk.gov.pl/pl/dokumenty-i-formularze/opracowania-urzed-u-tran/13136,Ekspertyza-w-zakresie-dostepnosci-kolejowych-objektow-obslugi-podroznych-z-niepe.html>.

[5]
<https://utk.gov.pl/pl/dokumenty-i-formularze/opracowania-urzed-u-tran/12138,Savoir-vivre-wobec-osob-z-niepelnosprawnoscia.html>.

[6] Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (tekst jedn.: Dz. Urz. UE L nr 315 z 03.12.2007 r. ze zm.).

[7]
<https://www.independent.co.uk/travel/news-and-advice/sj-rail-train-tickets-hand-implant-microchip-biometric-sweden-a7793641.html>.

[8]
<https://www.sncf.com/sncv1/en/services/disability/in-station-amenities>.

[9]
<https://www.bahn.de/p/view/service/barrierefrei/app-barrierefrei.shtml>.