



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

ŁÓDZKIE

Jak robić to dobrze: skuteczne praktyki projektowe



Odbiorca dostępności

Czy dostępność na pewno jest dodatkiem
czy podstawą tworzenia komfortowej usługi o
wysokiej jakości?



Wdrażanie dostępności to proces ciągły

- Szeroki obszar działalności
- Współpraca z organizacjami pozarządowymi
- Wdrażanie nowych rozwiązań
- Reagowanie na zmiany



Nasze mocne strony

- Działamy wg spójnej strategii.
- Mamy grupę wsparcia (osoby z niepełnosprawnościami, organizacje pozarządowe).
- Aktywni i zaangażowani w kształtowanie jakości usług pracownicy (drużyny konduktorskie, infolinia, kasjerzy biletowi).
- Opieka koordynatora dostępności nad całym procesem.
- Zespół koordynatora dostępności.



Nasze cele

Adaptacja do oczekiwań pasażerów.

Maksymalizacja samodzielności pasażerów na pokładach.



Spójna wizja



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

POLITYKA DOSTĘPNOŚCI ŁÓDZKIEJ KOLEI AGLOMERACYJNEJ



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

Zero Project Award

Innovative Solution 2022

THIS CERTIFICATE IS PROUDLY PRESENTED TO

Łódzka Kolej Aglomeracyjna

as an Awardee selected by the Zero Project's global network of renowned disability and accessibility experts. Through its outstanding innovation, impact, potential of long-term growth, success, and scalability,

Railway accessibility in Łódź

is recognized for removing barriers and improving
Accessibility for all persons with disabilities.



Martin Essl
Founder of the Essl Foundation



Michael Fembek
Programme Director Essl Foundation

Współpraca z odbiorcą

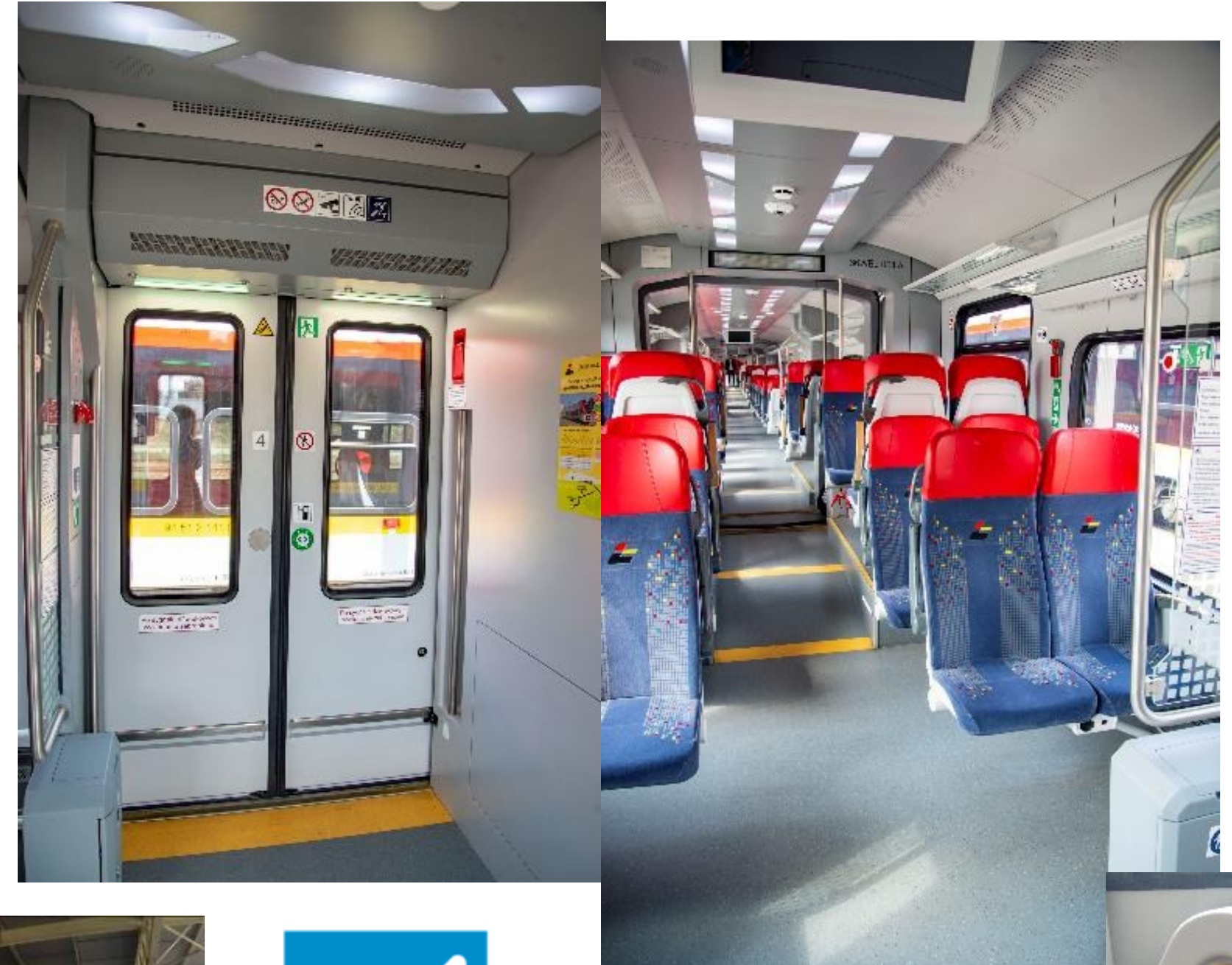


Zalety dialogu z osobami z niepełnosprawnościami:

1. Więcej wiedzy i kompetencji,
2. Wzajemne poznanie,
3. Lepsza diagnoza potrzeb,
4. Kultura dialogu i kreatywność,
5. Szybkie reagowanie na problemy,
6. Zapobieganie konfliktom,
7. Lepsza diagnoza potrzeb,
8. Efektywna komunikacja,
9. Wzajemne zrozumienie,
10. Lepszy wizerunek firmy,

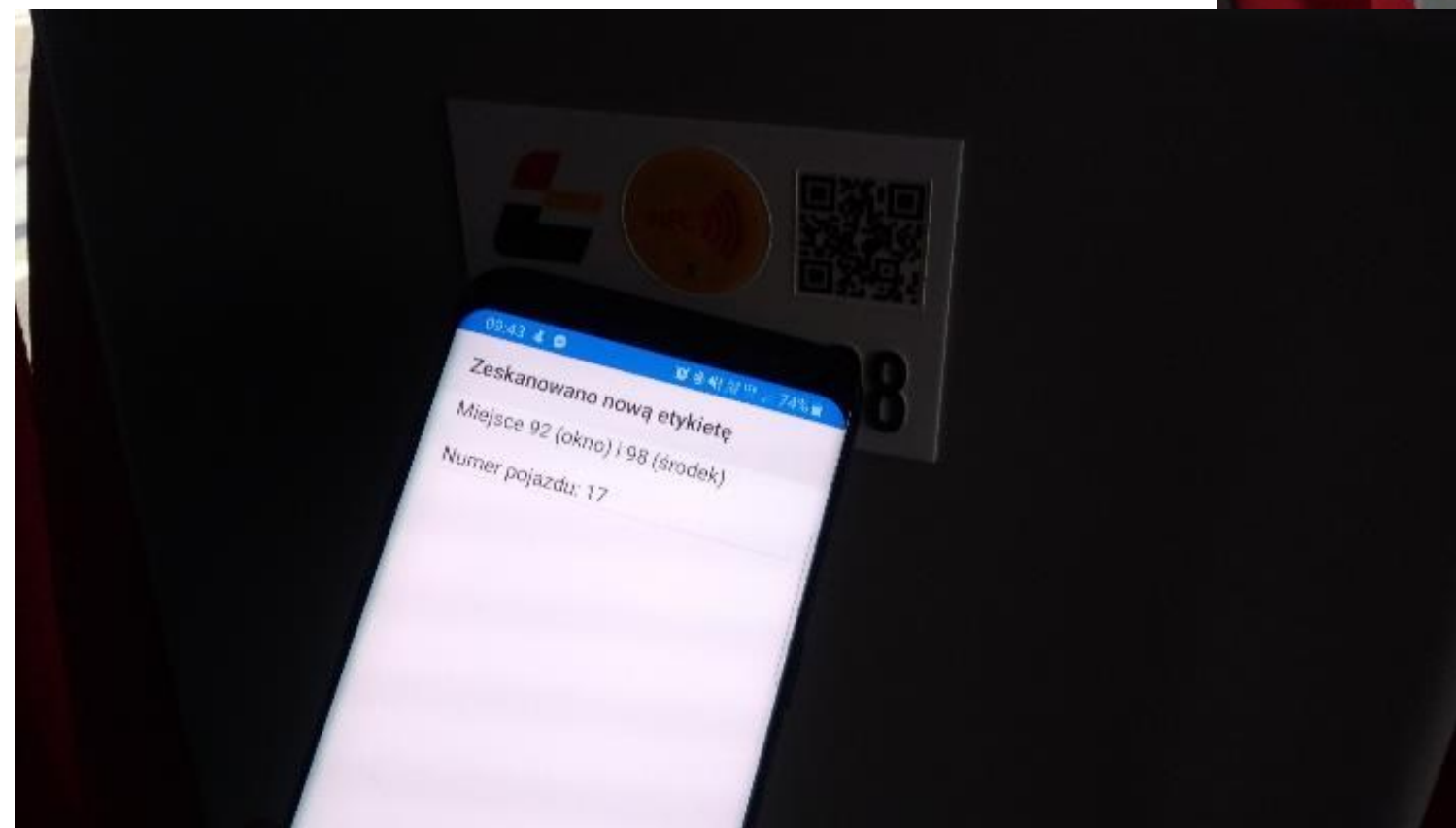
Dostępny tabor – samodzielność w podróży

- Kontrastowość oznaczeń
- Oznaczenia wypukłe lub w alfabecie Braille
- Sygnalizacja dźwiękowa odblokowania drzwi,
- Sygnalizacja dźwiękowa zamykania drzwi,
- Informacja o stacjach i przystankach w trakcie jazdy,
- Pętle indukcyjne



Dostępny tabor – samodzielność w podróży

Zintegrowane oznaczenia miejsc: Braille,
druk wypukły, kod QR, znaczniki NFC



Standardy obsługi

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

Dostępność informacyjno-komunikacyjna

- Dostępność stron internetowych i aplikacji (proces ciągły)
- Wsparcie dla osób głuchych (tłumacz języka migowego online: infolinia, na pokładach pociągów, w kasach biletowych, w Centrum Obsługi Pasażera)
- Wsparcie dla osób słabosłyszących (pętle indukcyjne)
- Prosty język w komunikacji
- Przewodnik dla podróżujących ŁKA w ETR



Szkolenia pracowników

- Drużyny konduktorskie
- Kasjerzy biletowi
- Pracownicy infolinii
- Maszyniści
- Dyspozytorzy przewozów i drużyn konduktorskich
- Pracownicy działu marketingu



- Udział osób z niepełnosprawnościami
- Symulacje

Przygotowanie podróży

- ✓ Dostępne strony internetowe
- ✓ Dostępna aplikacja
- ✓ **Sprawdzenie informacji o dostępności stacji lub przystanku**



Sprawdzenie informacji o dostępności stacji lub przystanku



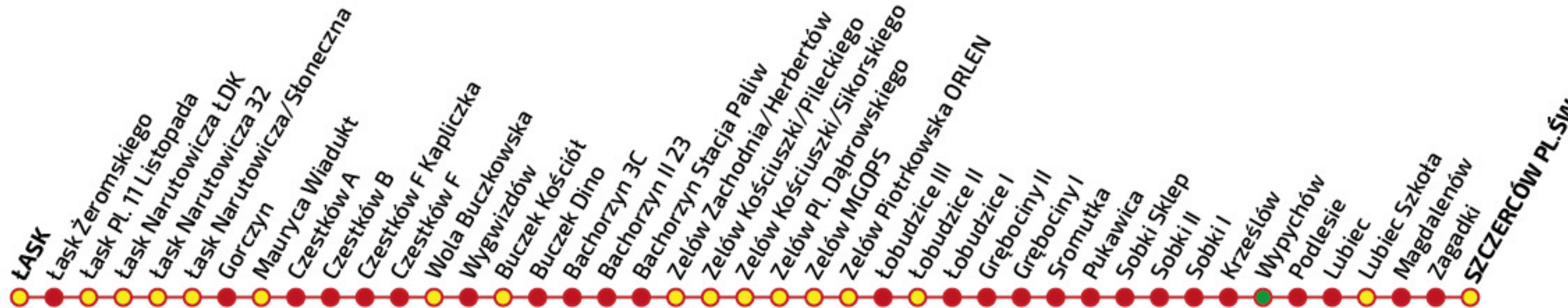
ŁÓDŹ - ZGIERZ - KUTNO



KOLEJOWA KOMUNIKACJA AUTOBUSOWA

- ŁA6 LEŻNICA WIELKA - PARZĘCZEW - OZORKÓW
- ŁA6A DALIKÓW - LUBOCHA - PARZĘCZEW - OZORKÓW
- ŁA6B DALIKÓW - HUTA BARDZYŃSKA - PARZĘCZEW - OZORKÓW

- 1** BUDOWA NOWEGO BUDYNKU DWORCOWEGO – BUDYNEK CZĘŚCIOWO OTWARTY, TEREN PLACU PRZED NIM ZAMKNIĘTY. BRAK ASYSTY ZE STRONY PRACOWNIKÓW PKP SA I POMOCY W DOTARCIU NA PERON.
- PERONY ZMODERNIZOWANE DOSTĘPNE DLA OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI
- PERONY NIEZMODERNIZOWANE, DOSTĘPNE Z POZIOMU TORÓW LUB PRZY POMOCY RAMP/WIND
- PERONY NIEDOSTĘPNE DLA OSÓB PORUSZAJĄCYCH SIĘ NA WÓZKACH INWALIDZKICH Z POWODU BARIER ARCHITEKTONICZNYCH



Peron zmodernizowany oznacza peron, który jest nowy lub zmodernizowany w ciągu ostatnich 10-15 lat.

Jeśli poruszasz się na wózku, a peron jest poniżej podłogi pociągu – drużyna konduktorska użyje windy, żeby pomóc Ci wejść do pociągu lub z niego wyjść. Jeśli peron jest równo z podłogą pociągu – możesz również skorzystać z małej rampy (pociągi Impuls) lub dodatkowego progu (pociągi Flirt).

Winda dla osób na wózkach inwalidzkich w pociągu doskonale radzi sobie nawet na najniższych peronach. Niektóre perony są jednak zbyt wąskie lub/ i ich powierzchnia jest zbyt nierówna (gruntowa). Przepraszamy, ale na przystankach: **Skrzynki, Jeleń, Szadkowice, Słomianka, Sitowa, Ruda Białaczkowska, Kornica, Gilów, Berezów, Męcka Wola, Bieliny Opoczyńskie** osoba na wózku nie może wsiąść ani wysiąść z naszego pociągu.

Jeśli poruszasz się na wózku, zgłoś wcześniej przejazd, jeśli chcesz wsiąść lub wysiąść na przystankach: **Sierakowice Skierniewickie, Mokra, Warszawa Centralna, Warszawa Wschodnia**. Tam perony są wyżej, niż podłoga pociągu i konieczne jest użycie naszej składanej rampy. Zgłoś także przejazd, jeśli podróżujesz do lub z przystanków/stacji: **Opoczno, Błaszki, Pleszew**. Na tych stacjach jeden peron jest zbyt wąski dla naszej windy w pociągu i konieczna jest zmiana peronu przyjazdu/odjazdu pociągu.

Opisy dostępności stacji i przystanków

[Łódź – Zgierz](#)

[Łódź – Kutno](#)

[Łódź – Warszawa](#)

Nazwa stacji/przystanku	Stan	Wysokość peronu	Oznakowanie dla osób niewidomych	Dostępność przystanku – opis
Łódź Widzew	Dostępny	Równo z podłogą pociągu	Tak (tylko krawędź peronów i oznakowanie nr peronów na poręczach schodów)	Perony zmodernizowane i dostępne. Przejście na perony schodami lub windą w górę z przejścia podziemnego. Dojście do przejścia podziemnego na lewo po wyjściu z budynku dworca w stronę torów. Zmodernizowany budynek dworca (toalety, kasy biletowe i poczekalnia, automaty i bar). Ochrona dworca może udzielić pomocy w dojściu na peron, jeśli wcześniej zgłosisz przejazd.
Łódź Andrzejów	Dostępny	Równo z podłogą pociągu	Nie	Perony zmodernizowane i dostępne z poziomu torów
Bedoń	Dostępny	Równo z podłogą pociągu	Nie	Perony zmodernizowane i dostępne z poziomu torów lub z tunelu pod torami (rampa lub schody)
Justynów	Dostępny	Równo z podłogą pociągu	Nie	Perony zmodernizowane i dostępne z poziomu torów
Gańkówek	Dostępny	Równo z podłogą pociągu	Nie	Perony zmodernizowane i dostępne z poziomu torów przy pomocy rampy (peron 1) lub przy pomocy kładki wyposażonej w rampę i windę (peron 2). Budynek dworca z toaletą i poczekalnią.
Żakowice	Dostępny	Równo z podłogą pociągu	Nie	Perony zmodernizowane i dostępne z poziomu torów
Żakowice Południowe	Dostępny	Równo z podłogą pociągu	Nie	Perony zmodernizowane i dostępne z poziomu torów
Koluszki	Dostępny	Peron 3 i 2 niski Peron 1 równo z podłogą pociągu	Nie	Wejście na perony przez przejście pod torami. Wyjścia do miasta są wyposażone w rampy, wyjścia na perony w windy.
Słotwiny	Dostępny	Peron 2 równo z podłogą pociągu, peron 1 niżej.	Tak	Perony zmodernizowane i dostępne z poziomu torów



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA



DZIĘKUJEMY!