

Asysta dla pasażerów PKP z niepełnosprawnościami

Data publikacji: 2.02.2021 9:11

Zdarzają się przypadki, że osoby niepełnosprawne z różnymi dysfunkcjami mają potrzebę odbycia podróży koleją, ale nie mają możliwości skorzystania z pomocy opiekuna/przewodnika w jej trakcie. Tutaj pomocna może być usługa asystentury. Polskie Koleje Państwowe S.A. (PKP) zapewniają usługę asysty dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej podczas przemieszczania się po terenie dworca kolejowego, peronów, przejść podziemnych, kładek i innych ciągów komunikacyjnych, na których dozwolone jest poruszanie się pieszych. Asystę związaną z wejściem i wyjściem do i z pociągu realizuje drużyna konduktorska konkretnego przewoźnika.



Fot: mat.pras.

Osoba niepełnosprawna lub z ograniczoną sprawnością ruchową, która planuje skorzystać z usługi asystentury powinna zgłosić taką potrzebę u przewoźnika minimum 48 godzin przed planowaną podróżą, wybierając jeden z poniższych sposobów:

- telefonicznie pod numerem infolinii przewoźnika,
- drogą elektroniczną na wskazany przez przewoźnika adres e-mail lub przez formularz zgłoszeniowy (jeżeli przewoźnik prowadzi możliwość zgłoszenia drogą elektroniczną).

Pasażerowie zgłaszający potrzebę asysty w podróży proszeni są o przekazywanie informacji niezbędnych do sprawnego przeprowadzenia usługi tj.:

- data podróży,
- relacja (stacja wyjazdu, stacja przyjazdu, stacja przesiadania się) z określeniem, na jakiej stacji potrzebna jest pomoc,
- planowane godziny odjazdu i przyjazdu,
- numer wagonu i miejsca – jeżeli podróż będzie odbywała się pociągiem z rezerwacją miejsc,
- rodzaj ograniczenia w poruszaniu się i oczekiwana forma asysty,
- informacja czy w podróży będzie uczestniczyła inna osoba (opiekun) lub pies asystujący,
- informacja o przewożonym przez pasażera bagażu (waga i wielkość),
- telefon kontaktowy do osoby, która będzie odbywać podróż lub jej opiekuna.

Osoba o ograniczonej sprawności ruchowej powinna przybyć na dworzec w czasie nie krótszym niż 30 minut przed planowanym odjazdem pociągu. To czas potrzebny na bezpieczne i spokojne dotarcie do pociągu. Miejscem spotkania pasażera z osobą świadczącą usługę asysty jest hol główny dworca w części oznaczonej specjalną, niebieską tablicą - miejsce oczekiwania dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

W przypadku wysiadania z pociągu pracownicy ochrony oczekują na pasażera na peronie, przy którym zatrzymuje się pociąg z ww. osobą. Asysta pracowników ochrony dworca odbywa się od miejsca oczekiwania pasażera do drzwi pociągu, którymi osoba będzie wsiadać lub od drzwi pociągu, z którego ww. osoba wysiada - do oznaczonego miejsca na dworcu lub do głównego wyjścia z obszaru stacji.

Listę dworców, na których świadczona jest usługa asysty oraz wszelkie informacje dotyczące zakupu biletów, dostępności dworców itp. można znaleźć na stronie PKP S.A. Na stronie Urzędu Transportu Kolejowego zamieszczone są dane kontaktowe przewoźników kolejowych do zgłaszania przejazdu osób z niepełnosprawnością.