

Warszawa, 24 sierpnia 2026 r.

Informacja prasowa

„Jedna podróż. Wiele doświadczeń. Wspólna odpowiedzialność.” Lotnisko Chopina tworzy poradnik dostępności razem z pasażerami z niepełnosprawnościami

Lotnisko Chopina przygotowuje publikację, która pokaże podróż lotniczą z perspektywy pasażera – jego doświadczeń, emocji, potrzeb i napotykanych barier. Poradnik powstaje we współpracy z osobami z niepełnosprawnościami, a jego premiera planowana jest jesienią tego roku. Już teraz lotnisko zaprasza pasażerów do wypełnienia ankiety, która pomoże zebrać ich doświadczenia z podróży.

Publikacja nie będzie kolejnym formalnym dokumentem opartym wyłącznie na procedurach i przepisach. Powstanie na podstawie prawdziwych historii pasażerów, indywidualnych wywiadów, spacerów badawczych, obserwacji prowadzonych w porcie, doświadczeń personelu, danych operacyjnych oraz wiedzy ekspertów i organizacji społecznych.

Ta sama trasa, różne doświadczenia

Ta sama trasa przez lotnisko nie oznacza takiego samego doświadczenia. Dla jednej osoby przejście od wejścia do terminala do samolotu bywa rutyną. Dla innej oznacza konieczność wielokrotnego proszenia o pomoc, stres związany z nieprzewidywalnymi sytuacjami czy trudności w odnalezieniu właściwej drogi. Publikacja ma pokazać, że dostępność nie kończy się na windzie, podjeździe czy oznakowaniu – obejmuje całą ścieżkę pasażera, od przygotowania do podróży aż po opuszczenie terminala po przylocie.

Jak powstaje poradnik

Proces został podzielony na kilka etapów i obejmuje kolejno:

1. **Ankieta dla osób z niepełnosprawnościami** – pasażerowie mogą podzielić się doświadczeniami, potrzebami i sytuacjami, które wpływają na komfort i samodzielność podczas podróży.
2. **Spacery badawcze po Lotnisku Chopina** – uczestnicy przejdą pełną ścieżkę pasażera: od przyjazdu na lotnisko, przez wejście do terminala, odprawę biletowo-bagażową, kontrolę bezpieczeństwa i oczekiwanie na rejs, aż po sam boarding. Po przylocie analizowana będzie także droga do hali odbioru bagażu i wyjścia z terminala.
3. **Wywiady i obserwacje** – zebrane zostaną historie pasażerów, opinie personelu oraz doświadczenia osób zaangażowanych w obsługę podróżnych.
4. **Opracowanie publikacji** – wnioski z badań zostaną połączone z dobrymi praktykami, rekomendacjami ekspertów i przykładami europejskimi, przydatnymi zarówno pasażerom, jak i osobom projektującym oraz obsługującym przestrzeń lotniska.

– Dostępność lotnisk to jedno z naszych priorytetowych zadań. Nie chodzi wyłącznie o dostosowanie infrastruktury, ale o stworzenie przestrzeni, w której każdy pasażer może czuć się bezpiecznie, swobodnie i możliwie samodzielnie – niezależnie od wieku, sprawności czy indywidualnych potrzeb. Jednakowa droga przez lotnisko nie oznacza jednakowych przeżyć, dlatego przyglądamy się nie tylko rozwiązaniom technicznym, ale również jakości informacji, oznakowaniu, komunikacji i sposobowi obsługi podróżnych. Nasz poradnik, to kolejny krok w realizacji przyjętej przez PPL strategii ESG – mówi Adam Sanocki, Członek Zarządu ds. Strategii i Marketingu PPL S.A.

– Najwięcej uczymy się od osób, które realnie korzystają z lotniska – tego nie zastąpią ani przepisy, ani tradycyjny audyt. Zależy nam, aby te wnioski nie zostały tylko u nas, bo za dostępność nie odpowiada pojedyncza instytucja, to zadanie dla wszystkich, którzy mają wpływ na przebieg podróży – dodaje Łukasz Krasoń, Ekspert ds. szkoleń i wsparcia biznesu Polish Airports Academy.

Ciągłe doskonalenie dostępności

Lotnisko Chopina było pierwszym portem lotniczym i obiektem komunikacyjnym w Polsce, który w 2015 roku otrzymał certyfikat „Obiekt bez barier”, a od tego czasu przechodzi kolejne audyty recertyfikacyjne. Dostępność traktowana jest nie jako jednorazowy projekt, lecz jako proces wymagający stałego doskonalenia. Wprowadzane rozwiązania odpowiadają przy tym na potrzeby nie tylko osób z niepełnosprawnościami, lecz także rodzin, osób starszych oraz pasażerów podróżujących po raz pierwszy.

Link do ankiety oraz formularz do zgłoszeń w spacerze badawczym dostępne są pod adresem: <https://lotnisko-chopina.pl/pl/przed-lotem/asysta-prm/>

Dodatkowych informacji udziela:

Biuro Public Relations

e-mail: pr@ppl.pl

Wszystkie materiały prasowe dostępne są na stronie:

<https://biuroprasowe.ppl.pl/>