

SMĚRNICE

Směrnice pro plnění nařízení Evropského parlamentu „O právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou pohyblivostí v letecké dopravě“

Sm – 18/09

Vydaná dne: 25. 5. 2009

Platnost od: 01. 06. 2009

Zpracoval: Ing. Jan Jurečka

Schválil: GŘ Ing. Pavel Schneider

ZÁMĚRNĚ NEPOUŽITO

Záznam o seznámení s dokumentem

Poř.	Funkce, úsek, útvar	Jméno	Datum	Podpis
1	Generální ředitel	Ing. Schneider		
2	Bezpečnostní ředitel	Ing. Liška		
3	Provozní ředitel	Ing. Holubec		
4	Výkonný ředitel	Ing. Vavroš		
5	Personalistika - vedoucí	pí. Bártková		
6	Finanční ředitelka	Ing. Uherková		
7	Ekonomika – vedoucí	pí. Sochová		
8	Handling – vedoucí	Ing. Jurečka		
8	Správa majetku - vedoucí	Ing. Halata		
10	HZS – vedoucí útvaru	Bc. Korbelář		
11	Projektová kancelář - vedoucí	Ing. Zonek		

I. Seznam změn

Změna číslo	Účinnost od	Změněné strany	datum	Zařadil

Seznam dočasných změn

Změna č:	Datum platnosti od - do:	Datum zařazení:	Zařadil:

II. Kontrolní seznam stran

Číslo strany	Platnost od (d/m/r)	Číslo strany	Platnost od (d/m/r)	Číslo strany	Platnost od (d/m/r)
Titulní list	01.06. 2009	14	01.06. 2009	27	01.06. 2009
2	01.06. 2009	15	01.06. 2009	28	01.06. 2009
3	01.06. 2009	16	01.06. 2009	29	01.06. 2009
4	01.06. 2009	17	01.06. 2009	30	01.06. 2009
5	01.06. 2009	18	01.06. 2009	31	01.06. 2009
6	01.06. 2009	19	01.06. 2009	32	01.06. 2009
7	01.06. 2009	20	01.06. 2009	33	01.06. 2009
8	01.06. 2009	21	01.06. 2009	34	01.06. 2009
9	01.06. 2009	22	01.06. 2009	35	01.06. 2009
10	01.06. 2009	23	01.06. 2009	36	01.06. 2009
11	01.06. 2009	24	01.06. 2009	37	01.06. 2009
12	01.06. 2009	25	01.06. 2009	-	-
13	01.06. 2009	26	01.06. 2009	-	-

III. Obsah

	Záznam o seznámení s dokumentem.....	3
I.	Seznam změn.....	3
II.	Kontrolní seznam stran.....	4
III.	Obsah.....	5
IV.	Odkazy.....	6
1.	Všeobecná část.....	7
1.1	Definice a zkratky.....	7
1.2	Hlavní podstata nařízení EP č.1107/2006 a účel této směrnice.....	8
1.3	Osoby se zdravotním postižením.....	9
1.4	Doporučení při poskytování asistence cestujícím OZP.....	9
1.5	Rozmanitost zdravotního postižení.....	11
1.5.1	Vozíčkáři.....	11
1.5.2	Osoby s vadami chůze.....	11
1.5.3	Osoby neslyšící nebo sluchově postižené.....	12
1.5.4	Osoby nevidomé a zrakově postižené.....	13
1.5.5	Osoby hluchoslepé.....	14
1.5.6	Osoby s poruchami řeči.....	14
1.5.7	Osoby s poruchami učení.....	15
1.5.8	Neviditelná postižení (skrytá).....	15
1.6	Druhy pomoci stanovené nařízením EP.....	16
2.	Způsob a proces poskytování pomoci a asistence na LO, normy kvality LO pro poskytování pomoci a asistence, zodpovědnosti za pomoc a asistenci na LO.....	17
2.1	Normy kvality LO pro poskytování pomoci a asistence.....	17
2.1.1	Místa příjezdu a odjezdu na LO.....	17
2.1.2	Kontaktní místo pro objednání asistence a způsoby vyžádání asistence....	17
2.1.3	Časové standardy pro poskytnutí asistence.....	19
2.1.4	Technické vybavení pro poskytnutí asistence.....	21
2.1.5	Povinnosti a chování zaměstnanců poskytujících dané služby a asistenci...21	
2.1.6	Kontaktní místo pro podání stížnosti.....	22
2.1.7	Způsob monitorování poskytované služby.....	22
2.1.8	Náhrada škody za ztrátu nebo poškození invalidního vozíku, jiného vybavení pro mobilitu nebo pomocného vybavení.....	22

2.2	Postupy pro zajištění asistence při odbavení osob se zdravotním postižením.....	22
2.2.1	Skupiny OZP.....	22
2.2.2	Pravidla odbavení imobilního cestujícího (WCHR, WCHS; WCHC) při odletu – předem vyžádané i nevyžádané asistence.....	23
2.2.3	Mimořádná asistence při odletu.....	24
2.2.4	Pravidla odbavení imobilního cestujícího (WCHR, WCHS, WCHC) při příletu – předem vyžádané i nevyžádané asistence.....	24
2.2.5	Mimořádná asistence při příletu.....	25
2.3	Zodpovědnosti za pomoc a asistenci na LO.....	26
	Přílohy.....	31
	Příloha č.1.....	31

IV. Odkazy

Nařízení Evropského parlamentu č.1107/2006

ECAC.CEAC DOC No.30 – 10.vydání / prosinec 2006 (část I, kapitola 5)

Manuál k nařízení č.1107/2006 – Evropské fórum zdravotně postižených – únor 2007

PRM Assistance – Brussels Airport – duben 2007

1. Všeobecná část

1.1 Definice a zkratky

Pro účely této směrnice se tak nadále v textu rozumí:

- a) „**OZP**“ – osoba se zdravotním postižením nebo osoba s omezenou schopností pohybu a orientace, zkráceně „osoba se zdravotním postižením“ je osoba, jejíž pohyblivost je při použití dopravního prostředku snížena v důsledku jakéhokoli tělesného postižení (smyslového nebo pohybového, trvalého nebo dočasného), mentálního postižení nebo nezpůsobilosti nebo jakékoli jiné příčiny zdravotního postižení nebo věku a jejíž stav vyžaduje, aby jejím potřebám byla věnována odpovídající pozornost a byly jim přizpůsobeny služby, které jsou poskytované všem cestujícím;
- b) „**dopravcem**“ podnik letecké dopravy s platnou provozní licenci;
- c) „**provozujícím dopravcem**“ letecký dopravce, který provádí nebo zamýšlí provést let podle smlouvy s cestujícím nebo jménem jiné právnické nebo fyzické osoby, která uzavřela smlouvu s tímto cestujícím;
- d) „**dopravcem EU**“ letecký dopravce s platnou provozní licenci vydanou členským státem EU
v souladu s nařízením Rady (EHS) č. 2407/92 ze dne 23. července 1992 o vydávání licencí leteckým dopravcům (1);
- e) „**CK**“, provozovatelem souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy“, s výjimkou leteckého dopravce, organizátor nebo prodejce ve smyslu čl. 2 odst. 2 a 3 směrnice 90/314/EHS;
- f) „**ŘOL**“ - řídicí orgán letiště nebo řídicí orgán, který má podle vnitrostátních právních předpisů zejména za úkol správu a řízení letištní infrastruktury a koordinaci a kontrolu činností různých dopravců přítomných na letišti nebo daného letištního systému;
- g) „**uživatel**“ - jinak uživatelem letiště, fyzická nebo právnická osoba odpovědná za leteckou přepravu cestujících z daného letiště nebo do daného letiště;
- h) „**VUŽL**“ - výbor uživatelů letiště, což je výbor složený ze zástupců uživatelů letiště nebo organizací, které je zastupují;
- i) „**rezervací**“ skutečnost, že cestující má letenku nebo jiný důkaz, který udává, že rezervace byla leteckým dopravcem nebo provozovatelem souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy přijata a evidována;
- j) „**letištěm**“ plocha speciálně upravená pro přistávání, vzlety a pozemní pohyby letadel, včetně pomocných zařízení potřebných pro tyto operace, které vyžaduje letecká doprava a služby, a včetně zařízení potřebných pro zajištění služeb obchodní letecké dopravy;
- k) „**letištním parkovištěm**“ parkoviště v areálu letiště nebo pod přímou kontrolou řídicího orgánu letiště, jež přímo slouží cestujícím využívajícím toto letiště;

l) „leteckou dopravou pro cestující“ služba letecké přepravy cestujících zajišťovaná leteckým dopravcem na pravidelných nebo nepravidelných letech a nabízená veřejnosti za úhradu, ať už samostatně, nebo jako část souboru služeb;

m) „nařízením EP“ - nařízení evropského parlamentu O právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě č.1107/2006

n) „LO“ – Letiště Ostrava, a.s.

o) „BD“ – bezpečnostní dispečink LO

p) „STW“ – pracoviště stowing, které je součástí handlingu a odbavení cestujících na LO

q) „HNDL“ – pracoviště handling

r) „STD“ – schedule time od departure – plánovaný čas odletu

s) „STA“ – schedule time of arrival – plánovaný čas příletu

t) „CHECKIN“ – pracoviště odbavení cestujících – odbavovací přepážky v odletové hale

u) „INFO“ – pracoviště ostatních služeb – informační přepážky v odletové hale

v) „COP“ – centrální odbavovací plocha

w) „HZS“ – oddělení hasičské záchranné služby

x) „OBL“ – oddělení bezpečnosti letiště

y) „OONL“ – oddělení odbavení a nakládání letadel

1.2 Hlavní podstata nařízení Evropského parlamentu č.1107/2006 a účel této směrnice

V červenci 2005 přijal Evropský parlament nařízení č. 1107/2006 O právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou pohyblivostí v letecké dopravě.

Prvotním cílem tohoto nařízení bylo jednak jasně stanovit dvě základní zásady:

- osobám se zdravotním postižením nesmí být odmítnuta přeprava a,
- těmto osobám musí být zajištěna bezplatná asistence

A druhou neméně důležitou částí nařízení je jasné definování zodpovědností za zajištění této asistence a to v každé fázi letecké přepravy.

Samotné nařízení pojednává o osobách se zdravotním postižením a osobách se sníženou schopností pohybu, což jsou všechny osoby se sníženou schopností pohybu nebo smyslovým postižením, mentálním postižením nebo jiným postižením nebo věku, jejichž situace vyžaduje vhodnou pozornost a přizpůsobení zvláštním potřebám této osoby ve službách, které se poskytují všem cestujícím.

Osoby postižené mají mít stejné možnosti letecké přepravy jako ostatní osoby, k čemuž patří i plynulá asistence přizpůsobená individuálním potřebám dané osoby – od místa příjezdu na letiště individuálně zvolenou dopravou až do místa opuštění letiště v konečné destinaci.

Kromě uvedeného má osoba postižená právo mít s sebou veškeré pomůcky, které potřebuje, získat informace v přístupných formátech, cestovat s vodícím psem na palubě, používat toalet, atd.¹

Nařízení rovněž přiznává těmto osobám právo na odškodnění v případě poškození nebo ztráty kompenzačních pomůcek dané osoby, v souladu s národním, mezinárodním právem nebo právem Společenství.

Pokud se dotčená osoba se zdravotním postižením domnívá, že došlo k porušení jejích práv, zakotvených v nařízení, uvědomí o tom řídicí orgán letiště nebo dotčenou leteckou společnost, podle toho, kde k diskriminaci došlo.

Nařízení EP je v plné platnosti od 26. července 2008 a je povinné pro všechna letiště na území EU a pro všechny letecké dopravce, kteří létají na letiště na území EU.

Účelem této směrnice je plnit povinnosti nařízení EP č. 1107/2006. Tato směrnice je tak vytvořena jako nutnost jasně určit a definovat zodpovědnosti a povinnosti každého útvaru nebo úseku LO, který se bude jakoukoliv měrou podílet na pomoci osobám se zdravotním postižením, jenž vyplývají z výše jmenovaného nařízení EP.

1.3 Osoby se zdravotním postižením

OZP jsou jako ostatní lidé. Je třeba si uvědomit, že osoba může mít zdravotní postižení, ale není možné se zaměřovat jen na toto postižení, ale na danou osobu.

OZP nejsou homogenní skupinou – patří k nim osoby s omezenou schopností pohybu, osoby nevidomé nebo slabozraké, neslyšící nebo sluchově postižené, osoby s poruchami učení, duševně nemocné nebo mentálně postižené. Někteří lidé mají také skryté nebo chronické onemocnění, nebo kombinaci dvou či více typů zdravotního postižení.

Při komunikaci s OZP je důležité komunikovat přímo s danou osobou, pokud je to možné, ne prostřednictvím asistenta, tlumočnicka znakové řeči nebo jiné doprovázející osoby. Někteří lidé se ale mohou, pokud mluvíte přímo na ně, cítit v ohrožení a v těchto případech je komunikace prostřednictvím asistenta vhodná. Při poskytování asistence je důležité respektovat soukromí dané osoby. Ne vždy je způsob poskytování asistence zřejmý, proto je nejlépe získat od dané osoby informace a nechat ji vysvětlit své individuální potřeby pro cestování letadlem.

1.4 Doporučení při poskytování asistence cestujícím OZP

- a) Vaše pomoc nebo asistence může být potřebná pro zajištění plynulého cestování OZP, tzn., zajištění pohodlné, bezpečné a nepřerušované cesty a zajištění pomoci, která je přizpůsobena potřebám každého jednotlivce.

- b) Většina OZP, bez ohledu na typ postižení, je schopna jednat sama za sebe a cestovat samostatně. Žádost o poskytnutí asistence znamená umožnit dané osobě nezávislost. Vždy se dané osoby ptejte, zda potřebuje pomoc a jakého druhu v souvislosti s cestováním leteckou dopravou, abyste lépe porozuměli jejich potřebám. Mějte na paměti, že daná OZP již podobnou situaci zažila.
- c) Mějte na paměti, že informace o zdravotním postižení dané osoby je osobní informací. Někteří cestující neradi podrobně popisují své potřeby, což je třeba respektovat. Snažte se od dané osoby získat zpětnou vazbu, abyste věděli, že poskytovaná asistence je adekvátní.
- d) Mějte na paměti, že poskytování asistence OZP je profesionální službou, na kterou mají dané osoby nárok, a snažte se vyhnout tomu, že vyvoláte dojem, že těmto osobám poskytujete něco nad rámec svých povinností, nebo že jim děláte laskavost. Nejednejte s danou osobou zvláště, nad rámec poskytované a požadované asistence.
- e) Mějte na paměti, že někteří lidé nemusí dané letiště znát, nebo neovládají jazyk a mohou proto mít problém s určením svých potřeb na daném letišti. V těchto případech je vaše pomoc a informace vítány a vyžadovány.
- f) Mějte na paměti, že neočekávané události – pozdní změna nástupní brány, zpoždění letu, evakuace v ohrožení letadla nebo letiště – jsou stresující i pro cestující bez zdravotního postižení a tím více i pro cestující se zdravotním postižením. Buďte připraveni na řešení individuálních potřeb osob se zdravotním postižením v těchto situacích.
- g) Při poskytování asistence tak, aby odpovídala potřebám každého cestujícího, je dobré znát problémy, kterým osoby se zdravotním postižením obecně čelí.
- h) Mějte na paměti, že existují různé druhy bariér a tyto bariéry mohou ovlivnit život osob s rozličným zdravotním postižením různými respektive odlišnými způsoby.
- i) Pro všechny OZP navíc existuje bariéra v přístupu, která patří k těm nejobtížnějším. Daná osoba se nebude cítit rovnocenně, pokud s ní tak nebudete zacházet a jednat. Negativní přístupy k OZP existují všude.
- j) Jestliže se setkáváme s lidmi, kteří jsou jiní než my, cítíme se nejistí a nevíme jak reagovat a co si myslet. Takový postoj máme k životu, k okolí, ovlivňuje to naše chování. Pokud jsme schopni změnit vlastní postoj, můžeme změnit i své chování.
- k) Výzkumy ukazují, jak velký vliv má neverbální komunikace na to, jak lidé vnímají jednání s nimi. Mluvené slovo je jen část dojmu, který si cestující vytvoří při jednání s vámi.

1.5 Rozmanitost zdravotního postižení

Osoby postižené tvoří rozmanitou skupinu a jejich specifické potřeby se případ od případu výrazně odlišují.

1.5.1 Vozíčkáři

Invalidní vozíky mohou být mechanické nebo elektrické a mohou mít řadu funkcí a různé rozměry. Vozíčkáři se spoléhají na své vozíky, které jsou často přizpůsobeny přímo jejich individuálním potřebám. Vozík je nejdůležitější část jejich nezávislosti a důstojnosti. Proto je důležité, umožnit dané osobě zůstat na svém vozíku po co nejdelší možnou dobu během cestování. Např. řada vozíčkářů je závislá na svém vozíku, pokud chce ještě před cestou použít bezbariérové WC. Mějte na paměti, že většina vozíčkářů nemůže využít malé toalety, které jsou v letadlech.

Důležitá upozornění:

- Dívejte se přímo na vozíčkáře. Při dlouhé konverzaci si k němu dřepněte nebo si sedněte na židli, abyste umožnili pohodlnou konverzaci.
- Při vstávání neztrácejte oční kontakt.
- Pokud výška odbavovací přepážky, nebo přepážky při prodeji letenek není přizpůsobena potřebám vozíčkářů, přepážku obejděte a jedněte s nimi přímo.
- Nabídněte pomoc při otvírání těžkých dveří nebo zvedání věcí, které upadly na podlahu. Zeptejte se cestujícího, jestli chce pomoci se zavazadly nebo dosáhnouti na něco, co je pro něho na nepřístupné úrovni.
- Nemanipulujte s vozíkem, aniž byste se nejdříve zeptali jeho majitele.
- Mějte na paměti, že uspořádání letiště nebo letadla může vozíčkáři bránit v nezávislém pohybu. Máme na mysli zejména schody nebo příliš strmé nájezdy.

1.5.2 Osoby s vadami chůze

Řada osob s vadami chůzi používá různé pomůcky, hole, berle, nebo chodítka, někteří nepoužívají žádné pomůcky.

Některé osoby s omezenou pohyblivostí preferují možnost si sednout, jiní zase možnost stát, protože je pro ně sezení nebo vstávání problematické.

Důležitá upozornění:

- tam, kde je to možné, nabídněte možnost sezení.
- Nabídněte pomoc s kabátem, kabelami nebo dalšími věcmi.
- Nabídněte pomoc při otvírání těžkých věcí, při zvedání věcí spadlých na zem, apod.
- Osoby, které používají různé pomůcky mohou mít obtíže při používání rukou, pokud stojí.
- Řada nemocí způsobuje bolesti, které omezují pohyblivost. Různé pohyby mohou být bolestivé nebo dokonce nemožné. Slabé končetiny mohou způsobovat problémy při pohybu a udržení rovnováhy.
- Osoby s amputovanými končetinami, artritidou, apod., jsou velice citlivé na dotýkání a bolest. Bolest může být větší při větším horku nebo zimě. Problémem může být i neodborná asistence. Proto je lepší se nejprve zeptat.

- Mějte na paměti, že osoby s vadami chůze často upřednostňují používání výtahu, spíše než eskalátorů nebo schodů. Problematické nebo nemožné může být i chůze na dlouhou vzdálenost.

1.5.3 Osoby neslyšící nebo sluchově postižené

Někteří lidé jsou neslyšící, řada osob má sluchové postižení. Jedná se o neviditelné postižení.

Osoby, které jsou neslyšící od narození nebo od dětství často používají znakový jazyk jako svůj mateřský. Tyto osoby se běžně spoléhají na vizuální komunikaci. Někdy je jejich postižením dotčena i jejich gramotnost – je pro ně obtížné naučit se číst a psát v jazyce, který nikdy neměly možnost slyšet jako mluvený a navíc není jejich mateřským jazykem. Znakový jazyk se od mluveného naprosto odlišuje, má vlastní gramatiku a stavbu. Mluvený jazyk je proto pro řadu neslyšících osob jazykem druhotným nebo dokonce terciálním.

Osoby, které ohluchly během svého života často používají odezírání, písemné vzkazy nebo základní znakování pro komunikaci. Tito lidé používají mluvený jazyk.

Osoby se sluchovým postižením často používají pomůcky a odezírání. Pomůcky mohou být často používány s dalšími sluchovými pomůckami, např. indukční smyčkou.

Někteří neslyšící lidé nebo lidé se sluchovým postižením používají slyšící psy.

Důležitá upozornění:

- Nejlépe je se dotázat, jaký způsob komunikace daná osoba používá, spíše než to odhadovat.
- Osoby s malou ztrátou sluchu se často pohybují bez sluchových pomůcek, ale jsou pro ně důležité určité podmínky komunikace: dobrá akustika, žádné rušivé zvuky, dobré osvětlení a zřetelná řeč.
- Osoby s těžkým sluchovým postižením a osoby, které ztratily sluch během svého života často používají podpůrné znakování a psané informace, pokud jsou tyto k dispozici. V některých případech mohou pomoci i další formy vizuální komunikace.
- Pro upoutání pozornosti osoby se sluchovým postižením je možné využít ukázání rukou nebo poklepání na jeho rameno nebo paži.
- Při mluvení nekřičte, používejte normální hlas. Mějte na paměti, že odezírání je obtížnější pokud křičíte. Mluvte raději pomaleji, dívejte se na danou osobu a použijte další slova, pokud má daná osoba problém s porozuměním. Používejte znaky a pohyby těla.
- Stůjte čelem ke světlu a nepřikrývejte si ústa rukama.
- Pro usnadnění komunikace můžete použít krátké psané zprávy.
- Osoby neslyšící nebo sluchově postižené potřebují stejný objem informací jako ostatní lidé.
- Mějte na paměti, že tyto osoby mohou mít problémy pokud se důležité informace vyjadřují pouze zvukovými prostředky, nebo pokud není k dispozici indukční smyčka. Osoby se sluchovým postižením budou mít problémy při sledování video na palubě letadla (např. bezpečnostní pokyny), pokud video není doplněno titulky nebo znakováním.

1.5.4 Osoby nevidomé a zrakově postižené

Osoby se zrakovým postižením mohou být osoby nevidomé nebo slabozraké. Mohou potřebovat doprovod a asistenci z důvodů orientace, včetně nasměrování k důležitým službám. I když osoby slabozraké mají zachovanou určitou schopnost vidění, mohou i přesto potřebovat pomoc při ukázání cesty.

Mnoho těchto osob, ale ne všechny používají různé pomůcky, především bílou hůl nebo vodícího psa. Bílá hůl je i rozlišovacím symbolem toho, že je daná osoba nevidomá nebo slabozraká. Některé zrakově postižené osoby používají speciální brýle.

Většina osob se zrakovým postižením potřebuje na letišti doprovod, od určeného místa příjezdu na své místo v letadle a ze sedadla v letadle na určené místo odjezdu z letiště.

Osoby nevidomé nebo zrakově postižené mohou mít problémy s orientací, ale ne s mobilitou jako takovou. Poskytovaná asistence by měla být zaměřena na jejich specifické potřeby, invalidní vozík např. nebude vhodný – pokud o něj sama osoba nepožádá.

Důležitá upozornění:

- Pokud hovoříte s osobou nevidomou nebo zrakově postiženou, vždy se představte, vysvětlíte svou pozici a hovořte na danou osobu přímo. Upozorněte tuto osobu, když odcházíte – mohlo by se stát, že by tato osoba mluvila do prázdna.
- Vždy se osoby nevidomé nebo slabozraké zeptejte, zda potřebuje pomoc. Možná, že žádnou pomoc nepotřebuje.
- Vždy se osoby nevidomé nebo slabozraké zeptejte, jakým způsobem ji máte doprovázet – někteří lidé dávají přednost tomu, když se mohou zavěsit za vaši paži jiní naopak. Některé osoby, především slabozraké potřebují také orální doprovod.
- Vodící pes v postroji je zvíře v práci a neměl by být rozptylován. Nekrmte nebo nehlaďte vodícího psa, aniž byste se nejprve zeptali jeho majitele. Pokud daná osoba má vodícího psa, měla byste k ní přistupovat z místa naproti psovi. Nikdy nevedte psa za postroj, sama osoba se zrakovým postižením potřebuje mít nad svým psem kontrolu. Některí majitelé psů preferují, pokud mohou mít vedle vás bez toho, aby se vás drželi za paži. V některých situacích můžete jít i před nimi – pes půjde za vámi.
- Upozorněte na změny v povrchu nebo díry a vysvětlíte hlasité zvuky, které mohou rušit osobu se zrakovým postižením. Pokud jdete po schodech, vždy nejprve upozorněte, zda vedou dolů nebo nahoru. Při vstupu do dveří, upozorněte na to, jak se otvírají a po které straně, a to i v případě otáčivých nebo posuvných dveří.
- Nikdy osobu se zrakovým postižením netlačte do sedadla. Sedadlo jim popište a položte jejich ruku na sedadlo nebo opěrku a upozorněte na to, kterým směrem je sedadlo nebo židle orientována.
- Pokud od osoby se zrakovým postižením odcházíte, upozorněte na to a uveďte, na jak dlouhou dobu odcházíte. Pokud budete pryč delší dobu, uveďte, jaká asistence bude dané osobě během této doby poskytována Uvědomte danou osobu o změnách v letovém řádu nebo dalších neočekávaných informacích co nejdříve.
- Pokud osobě se zrakovým postižením něco podáváte, řekněte co to je a dejte to dané osobě přímo do rukou.
- Mějte na paměti, že osoba se zrakovým postižením může mít problémy s nezávislým pohybem, pokud nejsou informace poskytovány velkými znaky a jasně barevně vyznačeny.
- Osoby se zrakovým postižením se spoléhají na zvukové informace, informace v braillu, černotisku nebo webové stránky, které jsou pro ně přístupné. Tyto osoby

nemohou číst webové stránky, pokud počítač nemá hlasový výstup. Proto musíte být připraveni na to, sdělovat všechny informace přístupnou formou.

- Mějte na paměti, že asistenční pes může vyžadovat částečnou pozornost v případech větších zpoždění, zrušení letů nebo ve výjimečných situacích. Například pes může potřebovat napít nebo se proběhnout v případě většího zpoždění nebo naopak po přeletu z dlouhých a dálkových letů.

1.5.5 Osoby hluchoslepé

Hluchoslepé osoby mají problémy se zrakem a sluchem, mají tedy duální smyslové postižení. Osoba se považuje za hluchoslepou, pokud její kombinované sluchové a zrakové postižení způsobuje problémy v komunikaci, mobilitě a přístupu k informacím. Některé hluchoslepé osoby lze identifikovat podle červenobílé hole, kterou používají při orientaci v prostoru.

Ztráta schopnosti sluchu a zraku se u jednotlivých osob liší a liší se tak i jejich potřeby. Osoby, které jsou od narození hluchoslepé se spoléhají pouze na taktilní komunikaci.

Důležitá upozornění:

- Při poskytování asistence hluchoslepé osobě je důležitá a vhodná komunikace s doprovázející osobou.
- Pro navázání komunikace a upoutání pozornosti hluchoslepé osoby se zlehka dotkněte jejího ramene.
- Zeptejte se dotčené osoby, jakým způsobem komunikuje a ponechte dostatečný čas, aby vám osoba porozuměla.
- Pokud dotčená osoba komunikuje prostřednictvím odezírání, řeči nebo znakového jazyka, ujistěte se, že vůči nim stojíte na dobrém místě – v dobrém osvětlení, apod.
- Pokud dotčená osoba upřednostňuje psanou komunikaci, pište velkými písmeny, silným perem a kontrastní barvou.
- Některé osoby používají kartičky s Braillovou abecedou, pomocí nichž můžete odečíst, co daná osoba říká.
- Někteří lidé cestují s doprovodem, který vám při komunikaci s danou osobou pomůže.

1.5.6 Osoby s poruchami řeči

Řada osob má z různých důvodů vadu řeči či problémy s jazyky. Nepředpokládejte, že dotčená osoba má mentální postižení!

Důležitá upozornění:

- Soustřeďte se na komunikaci a buďte trpěliví. Pokud dobře nerozumíte, uvědomte o tom dotčenou osobu nebo zopakujte, čemu jste nerozuměli.
- Nedokončujte věty za ni, pokud daná osoba mluví pomalu. Ponechte dané osobě čas, aby se mohla vyjádřit.
- Pokud je pro danou osobu mluvit příliš obtížné, zkuste prostě jen klást otázky, které vyžadují krátké a stručné odpovědi typu ano, ne.
- Mějte na paměti, že mluvit cizím jazykem je obtížné pro všechny cestující, tím více pro osoby s vadami řeči.

1.5.7 Osoby s poruchami učení

Mějte na paměti, že osoby s poruchami učení mají řadu dovedností a schopností, které je třeba respektovat. Řada těchto osob vede velice nezávislý život a potřebuje pomoc pouze v určitých oblastech života (někteří např. umí číst, ale mají problémy s čísly, někteří umějí počítat, ale mají problémy s rozpoznáním hodin, apod.). Při komunikaci s osobami se zdravotním postižením buďte velice trpěliví, vysvětlujte věci jasně a pomalu a snažte se podnítit komunikaci.

Důležitá upozornění:

- pokud něco chcete sdělit – nepředpokládejte nic bez předchozí znalosti věci; používejte konkrétní vyjádření, snažte se vyhnout metaforám a vše vysvětlujte.
- Používejte známá a Krátká slova, vysvětlujte složitá slova a snažte se vyhnout žargonu a dialektu. Používejte slova, které se vztahují k věcem, které vidíte, nepoužívejte pro orientaci výrazy jako napravo – nalevo, nebo východ – západ.
- Snažte se pro stejnou věc vždy používat stejná slova.
- Nepoužívejte negativa, pokud je požijete, doprovodte je pohybem hlavy.
- Jedna věta by měla obsahovat pouze jednu myšlenku.
- Řaďte instrukce tak, jak je bude daná osoba naplňovat.
- Nepředpokládejte, že vás daná osoba neposlouchá, pokud s ní nemáte ústní nebo vizuální kontakt.
- Ptejte se na věci jednu po druhé; ponechte osobě čas na odpověď; ujistěte se, že si navzájem rozumíte.
- Osoby s poruchami učení mohou mít problémy se čtením poznámek – pomůckou může v tomto případě být zjednodušený formát, ale některé osoby potřebují informace ústní formou.

1.5.8 Neviditelná postižení (skrytá)

Velké procento typů zdravotního postižení není na první pohled viditelné, přesto mohou mít lidé se skrytým postižením řadu potřeb, stejně jako cestující s viditelným zdravotním postižením, proto buďte i vůči těmto osobám otevření.

Mějte na paměti, že pro tyto osoby není vždy snadné o svém postižení mluvit a tyto osoby od vás očekávají velkou míru diskrétnosti ve vztahu k dalším zaměstnancům nebo cestujícím.

Tyto osoby si s sebou na cesty často vozí zvláštní kompenzační pomůcky, léky apod.

Duševní nemoci mohou způsobovat úzkosti, neklid nebo panické záchvaty. Medikace může způsobovat zpomalení reakcí.

Důležité informace:

- osoby s duševním onemocněním vyžadují klidné, trpělivé zacházení.
- Nabídněte pomoc, ale nevnučujte ji.

Mějte na paměti, že existuje řada jiných zdravotních postižení, která nejsou v této směrnici uvedena. Snažte se vždy vhodnou formou zjistit potřeby daných osob a adekvátně je naplňujte.

Podrobnější popis komunikace s OZP spadajících do jednotlivých skupin postižení, jakož i doporučení pro komunikaci a jednání s těmito osobami, nejvhodnější způsob a druh pomoci těmto osobám a případné další rady jsou popsány v příloze č. 1 „**Zásady společenského chování ve vztahu k lidem s různým druhem postižení**“ této směrnice.

1.6 Druhy pomoci stanovené nařízením EP

Jde o takové druhy pomoci a asistence, které jsou nutné k tomu, aby se osobám postiženým umožnilo:

- sdělit svůj příjezd na letiště a žádost o pomoc na určených místech uvnitř budov terminálů a mimo ně,
- přesunout se z určeného místa k přepážce pro odbavení,
- projít odbavením, včetně zavazadel,
- přesunout se od přepážky pro odbavení do letadla, po absolvování pasové, celní a bezpečnostní kontroly,
- nastoupit na palubu letadla pomocí výtahu, invalidních vozíků nebo jiné nutné pomoci, podle toho, co je vhodnější,
- přesunout se od dveří letadla na své sedadlo,
- uložit a opět převzít zavazadlo na palubě letadla,
- přesunout se ze svého sedadla ke dveřím letadla,
- vystoupit z letadla pomocí výtahu, invalidních vozíků nebo jiné nutné pomoci, podle toho, co je vhodnější,
- přesunout se z letadla do haly pro výdej zavazadel a převzít zavazadlo, po absolvování pasové a celní kontroly,
- přesunout se z haly pro výdej zavazadel na určené místo,
- stihnout letecký přípoj v případě tranzitu, podle potřeby s pomocí v neveřejné i veřejně přístupné zóně letiště, uvnitř budov terminálů a mezi nimi,
- přemístit se v případě potřeby na toalety.
- sdělit informace potřebné pro let přístupnými formami.
- pozemní odbavení veškerého nezbytného vybavení pro mobilitu, včetně zařízení, jako jsou elektrické invalidní vozíky, s výhradou oznámení 48 hodin předem a možných omezení, pokud jde o místo na palubě letadla, a s výhradou použití příslušných právních předpisů o nebezpečném zboží,
- případné pozemní odbavení asistenčních psů pro doprovod,

Dále pak:

- využívá-li OZP doprovodu jiné osoby, musí být této osobě na požádání umožněno poskytovat nezbytnou pomoc v prostoru letiště, při nastupování do letadla a při vystupování z něj obdobně jako OZP
- OZP má nárok na dočasnou náhradu za zničené, poškozené nebo ztracené vybavení pro mobilitu po nezbytně nutnou dobu - pobyt imobilního cestujícího na LO, přičemž se jako náhrada nemusí použít stejné vybavení,

2. Způsob a proces poskytování pomoci a asistence na LO, normy kvality LO pro poskytování pomoci a asistence, zodpovědnosti za pomoc a asistenci na LO

2.1 Normy kvality LO pro poskytování pomoci a asistence

Normy kvality LO závazně definují a jednoznačně určují, jaké jsou minimální standardy pro zajištění asistence na LO. Tyto normy jsou závazné pro všechny zaměstnance LO, kteří v průběhu odbavení přijdou do styku s OZP nebo budou poskytovat/zajišťovat asistenci OZP. Normy kvality obsahují a definují následující údaje:

- místa na letišti, odkud a až kam je OZP asistence poskytována (místa příjezdu a odjezdu na letišti),
- kontaktní místo pro objednání asistence
- časové limity pro poskytnutí asistence
- technické vybavení pro poskytnutí asistence
- povinnosti a chování zaměstnanců poskytujících přímo dané služby spojené s asistencí
- povinnosti a chování zaměstnanců, kteří přicházejí do styku s osobou postiženou
- kontaktní místo pro podání stížnosti na poskytnutou asistenci
- způsob monitorování poskytované služby

2.1.1 Místa příjezdu a odjezdu na LO

Asistence je poskytována ve veřejném a neveřejném prostoru terminálu LO, v prostoru přednádraží odletové a příletové haly, na letištní ploše a na palubě letadla.

Místa pro zahájení poskytování asistenční služby jsou místa příjezdu a odjezdu na letišti. Jsou to místa odkud a kam až bude asistence OZP poskytována, pokud o asistenci z/do tohoto místa osoba postižená požádá, a to jakoukoliv formou a kdykoliv.

Místa příjezdu a odjezdu na LO jsou:

-
- parkoviště u odletové haly (místo č. 1)
- autobusová zastávka u příletové haly (místo č. 2)
-
- přepážka informací v odletové hale – místo pouze pro odlet (místo č. 3)
- odbavovací přepážky v odletové hale – místa pouze pro odlet (místo č. 4)

2.1.2 Kontaktní místo pro objednání asistence a způsoby vyžádání asistence

Jako hlavní pracoviště, které může nejlépe evidovat jednotlivé případy poskytování asistence OZP, je určen BD, který je vybaven pro kontakt telefonem a e-mailem. Místa příjezdu a odjezdu č.1 a č.2 z části 2.1.1 jsou značena informačními cedulemi s telefonním kontaktem přímo na BD. Z těchto míst se OZP vždy ohlásí pouze na BD.

Zbývající dvě místa příjezdu a odjezdu č.3 (INFO) a č.4 (CHECKIN) jsou v době odletů/odbavení letadel vybavena obsluhou a budou sloužit jako dočasná kontaktní místa v případě vyžádání asistence až v čase příjezdu OZP na letišti. Informace o OZP z obou těchto míst musí být vždy postoupena na BD.

Způsoby pro sdělení požadavku na asistenci

Předem vyžádáno pro přílet nebo odlet - dopravcem, CK nebo přímo od OZP:

Způsob sdělení

- e-mail: bd@airport-ostrava.cz ¹⁾ nebo prm@airport-ostrava.cz (BD)
v kopii vždy stowing@airport-ostrava.cz (STW) ²⁾
- telefon: +420 597 471 151 (BD)
- SITA: OSRCZ7X (ATTN: PRM ASSIST) - (STW)
- Fax: +420 597 471 221 (ATTN: PRM ASSIST) - (BD)
- Další: rezervační systémy dopravců a seznamy cestujících (STW)

Pokud bude žádost přijata prostředky dostupnými pouze na pracovišti STW, zodpovídá personál STW o předání této informace na BD.

Po přijetí žádosti zajistí BD distribuci informace o předem vyžádané asistenci na pracoviště HZS, OBL a STW.

Předem nevyžádaná asistence na odletu – žádáno až po příjezdu na letiště OZP nebo zástupcem CK. Rovněž může žádat i OZP, která již žádala předem a takto oznamuje svou přítomnost na letišti.

Způsob sdělení

- telefon: +420 597 471 151 (BD) (z míst č.1 a č.2)
- místo č.3: žádáno osobně na místě (INFO)
- místo č.4: žádáno osobně na místě (CHECKIN)

Pokud bude žádost přijata na místech INFO nebo CHECKIN, zodpovídá personál těchto pracovišť o předání této informace okamžitě na BD.

Po přijetí žádosti zajistí BD distribuci informace o vyžádané asistenci na pracoviště HZS, OBL a STW.

Předem nevyžádaná asistence na příletu – a) **žádáno nejdříve v čase odletu** letadla jehož cílovou destinací je LO. Forma žádosti je v tomto případě zpráva o přítomnosti OZP na palubě letu. Tímto způsobem rovněž může přijít žádost/informace o OZP, která již žádala o asistenci předem.

Způsob sdělení

- SITA: OSRCZ7X (ATTN: PRM ASSIST) - (STW)
- Fax: +420 597 471 121 (ATTN: PRM ASSIST) - (STW)
- e-mail: stowing@airport-ostrava.cz (STW)

Žádost/informace bude vždy přijata pracovištěm STW. Personál STW zodpovídá za předání této žádosti/informace okamžitě na BD.

Po přijetí žádosti/informace zajistí BD distribuci informace o vyžádané asistenci na pracoviště HZS a OBL.

b) **žádáno až v čase příletu** letadla na LO respektive po otevření dveří. Forma žádosti/informace je v tomto případě ústní sdělení od člena posádky o přítomnosti OZP na palubě letadla. K této situaci dochází, pokud nebyla předem zaslána informace z místa odletu letadla. Tímto způsobem by rovněž mohla být potvrzena žádost/informace o OZP, která již žádala o asistenci předem, ale nebylo zasláno sdělení z místa odletu.

¹⁾email nebude zveřejněn – pouze pro vnitropodnikovou komunikaci

²⁾automaticky zasíláno při přijetí zprávy na prm@airport-ostrava.cz

Způsob sdělení

- Další: ústní sdělení od posádky přímo personálu STW nebo HNDL u letadla

Žádost/informace bude vždy přijata pracovištěm STW nebo HNDL. Personál STW zodpovídá za předání této žádosti/informace okamžitě na BD.

Po přijetí žádosti/informace zajistí BD distribuci informace o vyžádané asistenci na pracoviště HZS a OBL.

Obsah žádosti

Žádost o asistenci (předem vyžádaná) má tyto povinné údaje:

- Datum asistence
- Číslo letu pro, který OZP žádá asistenci (přilet a/nebo odlet)
- Případně destinace
- Jméno osoby, k níž se asistence vztahuje
- Pokud se žádost/oznámení vztahuje pro odlet i přilet, musí být toto v žádosti uvedeno
- o jakou asistenci OZP žádá – pouze doprovod, zajištění kolečkové židle, asistence při odbavení atd.,
- případně o jaký typ cestujícího – rozsah postižení (dle bodu 2.2.1) se jedná,

Pro evidenci poskytnuté asistence je doporučeno sledovat a zaznamenat na BD následující údaje:

- zapsání jména OZP,
- druh OZP – skupina postižení OZP,
- datum poskytnutí služby,
- číslo letu,
- čas vyžádání asistenční služby,
- počet osob jímž je asistence zajištěna,
- kým a jak byla pomoc vyžádána
- jméno osoby, který službu/asistenci poskytoval,
- rozsah poskytnuté asistence,
- čas ukončení asistence,

2.1.3 Časové standardy pro poskytnutí asistence

Asistenční služba je poskytována nepřetržitě 24h denně všem OZP, které využívají LO pro přístup k procesu odbavení pro svůj let nebo přístup k cestě z letiště po svém přiletu, a to v níže uvedených časových limitech. Tyto časové limity, do kdy, musí být asistence poskytnuta, jsou stanovené na základě Annexu J z Doc. 30 ECAC a jsou rozdílné pro přilet a odlet, jakož i pro situaci, kdy jde o asistenci vyžádanou (předem oznámenou) nebo o asistenci nevyžádanou (předem neoznámenou). Vyžádání asistence pro OZP může být učiněno:

- předem, a to dopravcem, CK nebo přímo samotnou OZP:
 - a) emailem,
 - b) telefonicky,
 - c) faxem, případně
 - d) pomocí SITA zprávy

- bezprostředně po příjezdu na letiště:
 - e) telefonicky s uvedením místa příjezdu, nebo
 - f) osobně, pouze na informacích v odletové hale nebo u odbavovacích přepážek
- bezprostředně po odletu letadla, jehož cílovou destinací je LO:
 - g) předáním/odesláním informace z odletového letiště pomocí SITA zprávy případně faxem nebo emailem na pracoviště STW
- bezprostředně po příletu letadla:
 - h) předáním informace od palubního personálu handlingovému agentovi, případně pracovníci oddělení odbavení cestujících

Limity pro předem vyžádané/oznámené cestující

Pokud OZP oznámí zvláštní potřebu pomoci leteckému dopravci, jeho zástupci nebo CK alespoň 48 hodin před zveřejněným časem odletu (STD), je služba zajišťována v následně uvedených časových limitech. Toto oznámení se týká i zpátečního letu, jestliže let tam i zpět byl sjednán u téhož leteckého dopravce. Provozovateli LO musí být tato informace předána alespoň 36 hodin před zveřejněným časem odletu (STD).

V případě, že OZP chce oznámit svou potřebu pomoci přímo provozovateli LO, musí být tato informace předána alespoň 24 hodin před zveřejněným časem odletu (STD).

Cestující se musí na letiště dostavit nejpozději **1 hodinu** před plánovaným odletem (STD):

- k odbavovacím přepážkám (místo č. 4), případně
- k přepážce informací v odletové hale (místo č. 3)

nebo **2 hodiny** před plánovaným odletem (STD)

- na místa příjezdu na LO (místa č. 1 a 2)

Odlet

Po čase příjezdu na letiště, jakmile oznámí svou přítomnost, nebude:

- cestující čekat déle než **10 minut** na asistenci, pokud je přivolána z míst č. 1 a 2
- cestující čekat déle než **5 minut** na asistenci, pokud je přivolána z míst č. 3 a 4

Přílet a tranzit

Asistence by měla být zajištěna na straně příletové haly / u letadla pro cestující již v okamžiku otevření dveří letadla, nejpozději však do **5 minut** od času zašpalkování letadla.

Limity pro předem nevyžádané/neoznámené cestující

Během poskytování asistenční služby při tranzitu nebo v případech, kdy nebylo provedeno oznámení předem v daných časových intervalech před zveřejněným časem odletu (STD) musí být zaměstnanci LO vyvinuta veškerá možná snaha a maximální iniciativa, aby plánovaný tranzit, případně odlet byl uskutečněn i v případech časového skluzu příletu OZP nebo jejího předem neohlášeného příjezdu na letiště za účelem odletu. Nicméně v případech předem neohlášené žádosti o asistenci nesmí dojít k překročení následujících časových limitů, do kdy by mělo být zahájeno poskytování asistence.

Odlet

Po čase příjezdu na letiště, jakmile oznámí svou přítomnost, nebude:

- cestující čekat déle než **25minut** na asistenci, pokud je přivolána z míst č. 1 a 2
- cestující čekat déle než **20minut** na asistenci, pokud je přivolána z míst č. 3 a 4

Přílet a tranzit

Asistence by měla být zajištěna na straně příletové haly / u letadla pro cestující nejpozději do **15 minut** od času zašpalkování letadla.

2.1.4 Technické vybavení pro poskytnutí asistence

K poskytování asistence musí být použito následující technické vybavení:

- 4ks kolečkových křesel
- 2ks vynášecích židlí

Provozovatel LO se zavazuje se vzrůstajícím počtem všech odbavených cestujících ročně pořizovat další počty kusů stávajícího technického vybavení, jakož i pořizovat modernější různorodější technické vybavení pro zajišťování asistenční služby.

Technické vybavení je v případě potřeby používáno aniž by o ně musela OZP žádat.

Technické vybavení je umístěno v prostoru služebního vchodu mezi třídírnou zavazadel a východem z gatí B2 a B3.

2.1.5 Povinnosti a chování zaměstnanců poskytujících dané služby a asistenci

- zaměstnanci poskytující asistenci mají povinnost ptát OZP na nejvhodnější způsob poskytování asistence, dodržovat zásady slušného chování a příjemného vystupování po celou dobu strávenou s OZP, musí se vyvarovat jakéhokoli náznaku očekávání zvláštní individuální odměny za svoji asistenci,
- citlivé zacházení s OZP vzhledem k jejímu postižení, bezpečný přeprava za použití kolečkové židle, tzn. poklidná jízda, přidržení při sjíždění, vyhýbání, opatrné najíždění do výtahu, pomoc na WC atd
- přesun cestujícího s tělesným postižením z invalidního vozíku na jiný a z nebo do letadla musí vždy provádět dva zaměstnanci.
- přesun je třeba vykonávat s největšími možnými ohledy na důstojnost, bezpečnost a pohodlí dané OZP.
- za žádných okolností nesmí zaměstnanec pomáhající OZP tuto osobu manuálně přenášet při nastupování do letadla nebo jiné pomoci. Jedinou výjimkou jsou situace, kdy neexistuje žádná jiná možnost u letadel s méně než 19 sedadly a po bedlivém zvážení bezpečného přesunu.
- zaměstnanec poskytující službu nesmí nechat OZP osamocenu po dobu delší než 30 minut, pokud k tomu nesvolí cestující.
- při zvládání nepříjemných situací se zaměstnanci snaží zachovávat klid a trpělivost.
- snažit se komunikovat s OZP o běžných a obecných tématech, aby OZP nezískávala milný a nepříjemný pocit, že je poskytování asistence na obtíž
- předávání zkušeností navzájem je vhodné pro zlepšování poskytovaných služeb a asistence

- OZP nesmí sami žádat o jistou pomoc, kterou potřebují, ale musí jim být nabídnuta automaticky jako samozřejmost (na druhé straně nesmí být pomoc vnucována).

Provozovatel LO zajistí odborná školení, aby jeho zaměstnanci zajišťující asistenci OZP byli seznámeni s tím, jaké mohou být potřeby OZP a jak těmto jejich potřebám nejlépe vyhovět.

Stejně tak dle nařízení EP provozovatel LO zajistí, aby všichni noví zaměstnanci absolvovali školení o problematice zdravotního postižení.

2.1.6 Kontaktní místo pro podání stížnosti

Stížnosti se přijímají pouze písemně na e-mail:

prm@airport-ostrava.cz

nebo na oficiální adresu provozovatele LO – tisková mluvčí (pouze pošta).

Provozovatel LO zašle písemnou odpověď stěžovateli nejpozději do 21 dnů od dne obdržení nebo doručení jeho stížnosti.

2.1.7 Způsob monitorování poskytované služby

Vzhledem k tomu, že LO zajišťuje asistenci OZP vlastními zaměstnanci, bude probíhat způsob monitorování poskytované služby na základě evidence v systému požadavků na BD s rozsahem poskytované asistence, včetně časů zahájení a ukončení asistence apod. K číslům asistence se pak budou vázat všechny i případné připomínky nebo stížnosti od OZP.

2.1.8 Náhrada škody za ztrátu nebo poškození invalidního vozíku, jiného vybavení pro mobilitu nebo pomocného vybavení

V případě, že během manipulace na letišti nebo během přepravy na palubě letadla dojde ke ztrátě nebo poškození invalidních vozíků nebo jiného vybavení pro mobilitu nebo pomocného vybavení, náleží cestujícímu, jemuž vybavení patří, náhrada škody podle předpisů mezinárodního práva, práva EU a vnitrostátního práva.

2.2 Postupy pro zajištění asistence při odbavení osob se zdravotním postižením

2.2.1 Skupiny OZP

OZP jsou v souladu s mezinárodními předpisy rozděleny do různých skupin, které jsou označeny následujícími kódy:

WCHR - Cestující, který je schopen pohybu do/ze schodů a pohybu po palubě letadla, ale vyžaduje invalidní vozík případně jiný způsob pomoci pro přemístění mezi letadlem a terminálem, uvnitř terminálu a místy příjezdu a odjezdu z letiště.

WCHS - Cestující, který není schopen pohybu do/ze schodů ale je schopen pohybu po palubě letadla a vyžaduje invalidní vozík, případně jiný způsob pomoci pro přemístění mezi letadlem a terminálem, uvnitř terminálu a místy příjezdu a odjezdu z letiště.

WCHC – Cestující, který je celkově imobilní, který je schopen pohybu pouze na invalidním vozíku nebo s jinou pomocí a který vyžaduje asistenci po celou dobu od příjezdu na letiště až po usazení do letadla (v případě potřeby do speciálního sedadla upraveného podle požadavků cestujícího). Stejný rozsah asistence vyžaduje tento cestující po přistání.

DEAF – Neslyšící nebo hluchoněmý cestující.

BLIND – Nevidomý cestující.

DEAF/BLIND – Nevidomý a neslyšící cestující, který může cestovat pouze s pomocí

STCR – Cestující, který může být převážen pouze na nosítkách.

MAAS – (Meet and assist). Všichni další cestující, kteří vyžadují speciální pomoc.

WCHP - Cestující s postižením dolních končetin s dostatečnou schopností postarat se o sebe, který ovšem vyžaduje pomoc při nástupu do letadla a výstupu z letadla. Po palubě se může tento cestující pohybovat pouze s pomocí palubního invalidního vozíku.

Kategorie obsažená v Doc 30, ECAC (Evropská konference civilního letectví), která ještě není mezinárodně uznána.

2.2.2 Pravidla odbavení imobilního cestujícího (WCHS, WCHR, WCHC) při odletu – předem vyžádané i nevyžádané asistence

Převzetí OZP

- - **na vyznačeném místě v prostoru parkoviště u odletové haly (stanoviště označeno číslem), (místo č. 1)**
 - **na autobusové zastávce u příletové haly (místo č. 2)**
 -
 - **u informační přepážky v odletové hale (místo č. 3)**
 - **u odbavovací přepážky v odletové hale (místo č. 4)**
- navázání počátečního kontaktu s OZP, vysvětlení celého odbavovacího postupu a dohodnutí se s OZP, zda-li chce vyčkat odlet celou dobu v GATU nebo si přeje navštívit další místa v hale (viz poskytnutí ostatních služeb)
- doprovod k odbavovací přepážce,
- dohoda o pořadí a čase nástupu OZP do letadla s pracovníky odbavení,
- poskytnutí kolečkové židle pokud ji OZP ihned vyžaduje,
- asistence při odbavení zavazadel, včetně odbavení vlastní kolečkové židle (pokud je) a přesazení OZP na kolečkovou židli LO nebo OZP pokračuje na vlastní kolečkové židli až k letadlu. *Pokud je kolečková židle vybavena baterií, postupuje se při jejím odbavení dle postupů uvedených v GOM konkrétního dopravce, přičemž pracoviště CHECKIN o této skutečnosti musí informovat pracoviště STOWING a OONL. Pokud si OZP již při odbavení přesedne na kolečkovou židli LO, provede se odpojení baterie již při odbavení – provádí buď její doprovod pokud je, jinak přivolaný pracovník OONL. V případě, že OZP hodlá*

setrvat na své kolečkové židli až do doby nástupu, provede odpojení baterie pracovník OONL po převzetí kolečkové židle u nástupu.

- poskytnutí ostatních služeb (WC, nákup, odvoz do restaurace, salonek, atd.),
- asistence při letištní kontrole příručních zavazadel a samotného cestujícího,
- odvoz OZP k pasové kontrole a/nebo celní kontrole, je-li pasové a/nebo celní odbavení nutné,
- převoz dle palubní vstupenky do příslušného GATU
- odvoz do letadla v době nástupu,
- asistence při usazení OZP na místo dle palubní karty nebo dle instrukcí posádky,
- v případě vlastní kolečkové židle předání posádce či pracovníkům odbavení letadel, u typu kolečkové židle vybaveného DRY BATTERY je nutno odpojit kabely od baterie a provést zaslepení,
- odvoz potřebného vybavení LO (kolečková židle, vynášecí křeslo) na místo uskladnění,
- kontrola odletu OZP (v případě zrušení letu, nebo jiné změny, postupovat dle instrukcí a požadavků pracovníka/ů odbavení CHECKIN nebo STW).

2.2.3 Mimořádná asistence při odletu

Pod mimořádnou asistencí se považuje asistence v případě, kdy si cestující osoba přivodila zdravotní problém ať již sama nebo cizím zaviněním až po příjezdu na letiště. Při odletu takto nehlášené/neočekávané OZP, která si vyžádá asistenci z mimořádných důvodů (např. úraz na letišti, nevolnost, srdeční slabost), a to jakoukoli cestou, se postupuje následovně:

- v případě nutnosti přivolání rychlé záchranné služby
- po dohodě s lékařem a pracovníkem odbavení (CHECKIN), případně i s pracovníkem letecké společnosti, a pokud to časově před STD situace umožní, poskytnout službu potřebnou pro odvoz (kolečková židle, atd.) a doodbavení cestujícího (pokud to zdravotní stav dle lékaře a přepravní podmínky dopravce dovolí),
- poskytnutí kolečkové židle pokud ji OZP ihned vyžaduje,
- asistence při odbavení zavazadel,
- předání informace na pracoviště STW zajišťuje pracovník CHECKIN,
- převzetí OZP od odbavujícího personálu,
- dohoda o pořadí a čase nástupu OZP do letadla s pracovníky odbavení,
- poskytnutí ostatních služeb (WC, nákup, odvoz do restaurace, salonek, atd.),
- asistence při letištní kontrole příručních zavazadel a samotného cestujícího,
- odvoz OZP k pasové kontrole a/nebo celní kontrole, je-li pasové a/nebo celní odbavení nutné,
- převoz dle palubní vstupenky do příslušného GATU,
- odvoz do letadla v době nástupu,
- asistence při usazení OZP na místo dle palubní karty nebo dle instrukcí posádky,
- odvoz potřebného vybavení LO (kolečková židle, vynášecí křeslo) na místo uskladnění,
- kontrola odletu OZP (v případě zrušení letu, nebo jiné postupovat dle instrukcí pracovníka odbavení),

2.2.4 Pravidla odbavení imobilního cestujícího (WCHS, WCHR, WCHC) při přiletu - předem vyžádané i nevyžádané asistence

1) Převzetí PAX v letadle, GATU nebo na stojánce:

- převzetí OZP od posádky,
- převzetí osobního zavazadla na palubě letadla,
- zapsání jména a typu OZP,
- poskytnutí kolečkové židle či vynášecího křesla , atd.,

- v případě vlastní kolečkové židle, převzetí od posádky či pracovníků odbavení letadel,
- odvoz z letadla,
- poskytnutí ostatních služeb (WC, nákup, odvoz do restaurace, salonek atd),
- asistence při vyzvednutí zavazadel v příletové hale,
- převoz pasovou a celní kontrolou, je-li pasová a celní kontrola potřebná,
- doprovod před odletovou nebo příletovou halu na jedno z míst odjezdu,
- odvoz potřebného vybavení LO (kolečková židle, vynášecí křeslo) na místo uskladnění,

2) Tranzitní cestující OZP:

- převzetí OZP od posádky,
- převzetí osobního zavazadla na palubě letadla,
- odvoz z letadla,
- zapsání jména a typu OZP,
- poskytnutí kolečkové židle či vynášecího křesla atd.,
- v případě vlastní kolečkové židle, převzetí od posádky či pracovníků odbavení letadel,
- poskytnutí ostatních služeb (WC, nákup, odvoz do restaurace, salonek atd.),
- odvoz OZP k pasové a/nebo celní kontrole, je-li pasové a/nebo celní odbavení nutné,
- odvoz k tranzitní přepážce,
- převoz dle palubní karty do příslušného GATU,
- poskytnutí ostatních služeb (WC, nákup, odvoz do restaurace, salonek atd.),
- asistence při letištní kontrole příručních zavazadel a samotného cestujícího,
- dohoda o pořadí a čase nástupu OZP do letadla s pracovníky odbavení CHECKIN,
- odvoz do letadla v době nástupu,
- asistence při usazení OZP na místo dle palubní karty nebo dle instrukcí posádky,
- v případě vlastní kolečkové židle předání posádce či pracovníků odbavení letadel, u typu kolečkové židle vybaveného DRY BATTERY je nutno odpojit kabely od baterie a provést zaslepení,
- odvoz potřebného vybavení LO (kolečková židle, vynášecí křeslo) na místo uskladnění,
- kontrola odletu OZP (v případě zrušení letu, nebo jiné změny postupovat dle instrukcí pracovníka odbavení).

2.2.5 Mimořádná asistence při příletu

Pod mimořádnou asistencí se považuje asistence v případě, kdy si cestující osoba přivodila zdravotní problém ať již sama nebo cizím zaviněním během letu, jehož plánovaným cílem je LO, nebo během letu, který použil LO jako letiště pro přistání právě z důvodu zdravotního problému cestující osoby na palubě.

Po příletu takto nehlášené/neočekávané OZP, která si vyžádá asistenci z mimořádných důvodů (např. úraz během letu, nevolnost, srdeční slabost), a to jakoukoli cestou, se postupuje následovně:

- v případě žádosti od posádky letu, přivolání rychlé záchranné služby
- po dohodě s lékařem (pokud cestující může ze zdravotního hlediska a chce opustit letiště bez odvozu záchrannou službou) a pracovníky odbavení, případně i s pracovníkem letecké společnosti se poskytuje služba potřebná pro odvoz (kolečková židle, atd.) a příletové doodbavení cestujícího,
- zapsání jména osoby a typu OZP/důvod asistence,
- převzetí OZP od odbavujícího personálu,
- převoz k nejbližšímu stanovišti pasové kontroly, je-li pasová kontrola potřebná,
- asistence při vyzvednutí zavazadel v příletové hale,
- průjezd celní kontrolou, je-li celní kontrola potřebná,

- doprovod před odletovou nebo příletovou halu na jedno z míst odjezdu,
- odvoz potřebného vybavení LO (kolečková židle, vynášecí křeslo) na místo uskladnění.

2.3 Zodpovědnosti za pomoc a asistenci na LO

Zodpovědnost za celý proces asistence pro OZP mají na LO v kompetenci oddělení bezpečnostního dispečinku (BD), oddělení bezpečnosti letiště (OBL) a útvar HZS. Oddělení odbavení cestujících – pracoviště (CHECKIN) a stowing (STW), jakož i oddělení ostatních služeb – informační přepážka (INFO) výše uvedeným oddělením poskytují případnou pomoc při zajišťování asistence.

Odlet OZP

Jak je uvedeno v části 2.1.2, pracoviště BD musí mít příjem všech žádostí o asistenci pro OZP. Tím může zajistit včasnou distribuci informace o přijaté žádosti ostatním oddělením, která se přímo podílí na poskytování asistence, jakož i pracovním/níkům odbavení cestujících – personál pracoviště STW, který již zodpovídá za distribuci informace uvnitř oddělení. Samotné poskytování asistence OZP je zajištěno pracovníky OBL a HZS.

Při odletu je rozsah poskytování asistence mezi tato oddělení rozdělen takto:

- OBL a HZS zajišťuje asistenci z míst příjezdu (č. 1-4). Ve veřejných prostorách terminálu, u odbavovacích přepážek a v odletovém gateu, standardně je asistence zajištěna jedním pracovníkem OBL. Pokud to OZP nevyžaduje po celou dobu pobytu na LO, může být asistence zajištěna pouze jedním pracovníkem (OBL), a to až do doby nástupu do letadla.
- V čase nástupu si OZP přebírají u dveří z odletového GATU na COP pracovníci HZS, kteří zajišťují zbývající část asistence až na palubu letadla.

Přílet OZP

V případě příletu je asistence pro OZP zajištěna následovně:

- Pracovníci HZS přebírají OZP na palubě letadla a zajišťují její transport z letadla až ke dveřím příletového GATU
Jeden pracovník OBL si přebírá OZP u dveří do příletového GATU a spolu s jedním pracovníkem HZS poskytuje asistenci až do míst odjezdu (č.1 a2), pokud o to OZP požádala. V prostoru od příletového GATU až po místa č. 1 a2 může tuto asistenci, pokud je domluveno s OZP, zajistit dle situace a možností i pouze jeden pracovník – OBL

Pro popsané postupy zodpovědnosti a předávání asistence popsané v tomto bodě platí časové limity pro zahájení poskytování asistence, jak jsou definovány v bodě 2.1.3 této směrnice. Limity se liší podle toho, zda-li se jedná o asistenci vyžádanou (včas oznámenou a včas předanou všem ostatním oddělením) nebo nevyžádanou (tj. vyžádanou v době méně než 36h před STD od dopravce, jeho zástupce nebo CK, nebo vyžádanou v době méně než 24h před STD samotnou OZP).

Předem vyžádaná/oznámená asistence

Po obdržení žádosti/oznámení o poskytnutí asistence jakýmkoliv způsobem uvedeným v bodě 2.1.3 pod písmeny a)-d), musí být tato žádost potvrzena zpět. Způsob evidence a přidělení evidenčního čísla případu/události je plně v kompetenci BD. Toto číslo bude ve spojení s konkrétní asistencí použito pak vždy, a to i při komunikaci s klientem, aby se tak dala konkrétní asistence snadno identifikovat v případě jakéhokoliv dodatečného řešení nebo stížnosti od klienta.

Způsoby sdělení/oznámení a místa k přijetí žádosti/oznámení jsou uvedena v bodě 2.1.2 této směrnice. V případě, že oznámení/žádost bude přijata přes SITA telex nebo fax na pracovišti STW, zajistí personál pracoviště STW ve směně včasné předání informace na BD, který provede potvrzení. Pouze v případě, že zpětné potvrzení je možné přes SITA telex, provede potvrzení personál STW po domluvě s BD.

Pracoviště BD poté distribuuje informaci o vyžádané/oznámené asistenci i s vlastním přiděleným číslem na následující pracoviště:

Stowing kl. 120
e-mail: stowing@airport-ostava.cz (**stowing**)

HZS výhradně kl. 154 nebo mob. 724 482 617 (**velitel směny**)

OBL kl. 387 nebo 728 768 718
e-mail: ostraha@airport-ostava.cz (**ostraha-velitel směny**)

V informaci/žádosti budou uvedeny údaje podle části 2.1.2 této směrnice.

Odlet

OZP po příjezdu na letiště oznámí svou přítomnost telefonicky na BD v případě míst č. 1 a 2 nebo přímo na informační přepážce (INFO) v odletové hale (místo č. 3), případně na odbavovacích přepážkách (CHECKIN) dle směrnice vedených jako místo č. 4.

V případě oznámení z míst č. 1 a 2 je příjemcem BD a jeho personál:

- informuje oddělení OBL o tom, že OZP s vyžádanou/oznámenou asistencí se dostavila na letiště, dále o této skutečnosti informuje personál pracoviště STW a Velitele směny HZS,

Dále pak:

- pracovníci OBL a HZS, kteří budou poskytovat asistenci, si po vyzvednutí OZP domluví s pracovníky/nicemi CHECKIN postup při odbavení (číslo přepážky, gate a očekávaný čas nástupu),

V případě oznámení z míst č. 3 a č.4 je příjemcem pracovnice/ník INFO respektive pracovnice/ník CHECKIN, která/ý:

- kontaktuje BD a sdělí skutečnost o tom, že se OZP s vyžádanou/oznámenou asistencí dostavila na letiště,
- BD pak o této skutečnosti informuje oddělení OBL, pracoviště STW a rovněž Velitele směny HZS,
- pracovníci OBL, kteří budou poskytovat asistenci, si vyzvednou OZP již přímo na odbavovací přepážce, kde si případně s pracovníky/nicemi CHECKIN ještě domluví postup při odbavení, pokud již neproběhlo a předají si informace o odletovém GATU a očekávaném čase nástupu

Následně:

- očekávaný čas nástupu a číslo GATU oznamuje pracoviště STW na BD, čímž je zajištěno předání i pracovníkům HZS,

- pracovníci OBL si zkoordinují s pracovníky HZS předání OZP při nástupu do letadla,
- pracovníce/ník CHECKIN informuje pracoviště STW o přijetí/odbavení OZP k přepravě, jakož i o skutečnosti zda má OZP vlastní kolečkovou židli s elektrickým pohonem nebo ne,
- v případě, že OZP cestuje i s vlastní kolečkovou židlí na elektrický pohon, oznámí tuto skutečnost pracovníce/ník CHECKIN dostatečně včas i pracovníkům třídírny.

Jednotlivé možné další úkony a činnosti v průběhu asistence jsou popsány v bodech 2.2.2 a 2.2.3 této směrnice.

V čase nástupu do letadla přebírají u dveří z odletového GATU asistenci pracovníci HZS, kteří již zajistí přepravu OZP k letadlu, její nastoupení a případnou asistenci na palubě letadla po domluvě s posádkou letadla.

Přílet

- pracovníci HZS budou podle předem obdržených informací z BD přítomni již u příletu letadla, v němž je OZP, která svou žádost/oznámení o asistenci zaslala předem.
- pracovníci HZS si s pracovníky OBL předem zkoordinují předání OZP v příletovém GATU
- pracovníci OBL, kteří budou zajišťovat asistenci při příletu, se v době příletu letadla dostaví do příletového GATU, kde vyčkají na převzetí OZP
- asistence je ukončena doprovodem OZP na jedno z míst odjezdu k tomu určených, a to dle přání OZP

Jednotlivé úkony a činnosti v průběhu asistence jsou popsány v bodech 2.2.4 a 2.2.5 této směrnice.

Předem nevyžádaná/neoznámená asistence

V těchto případech dopravce, jeho zástupce nebo CK oznámí potřebu o asistenci v čase kratším než 36h před STD, nebo přímo OZP oznámí svou potřebu o asistenci v čase kratším než 24h před STD, případně takto učiní až po příjezdu na letiště z míst č. 1 až č.6 uvedených v bodě 2.1.2 v případě odletu.

V případě příletu jde o předem nevyžádanou/neoznámenou asistenci pokud je oznámení od dopravce, jeho zástupce nebo CK sděleno v čase kratším než 36h před STA, nebo je oznámení podáno přímo OZP v čase kratším než 24h před STA, případně se tuto skutečnost dozví personál STW až, pokud obdrží zprávu z letiště odletu, nebo tuto skutečnost oznámí pracovník HNDL, jakmile získá zprávu od posádky letadla po příletu (pokud zprávu o asistenci nezaslalo letiště odletu).

Po obdržení žádosti/oznámení o poskytnutí asistence je způsob evidence a přidělení evidenčního čísla případu/události plně v kompetenci BD. Toto číslo bude ve spojení s konkrétní asistencí použito pak vždy, a to i při komunikaci s klientem, aby se tak dala konkrétní asistence snadno identifikovat v případě jakéhokoliv dodatečného řešení nebo stížnosti od klienta.

Způsoby sdělení/oznámení a místa k přijetí žádosti/oznámení jsou uvedena v bodě 2.1.2 této směrnice. V případě, že oznámení/žádost bude přijata přes SITA telex nebo fax na

pracovišti STW, zajistí personál STW ve směně včasné předání na BD. Odtud bude provedeno potvrzení o přijetí žádosti (platí v případech kdy je ještě dostatek času na potvrzení). Pouze v případě, kdy by bylo nutné zpětné potvrzení přes SITA telex, provede potvrzení personál STW po domluvě s BD. Nicméně, v případě předem nevyžádané/neoznámené asistence může odcházet k situacím, kdy již nebude dostatek času na potvrzení žádosti (např.: OZP oznámí svůj požadavek až po příjezdu na letiště; k odbavení se dostaví OZP, která nebyla předem nikým avizována apod), v těchto případech se potvrzení nevyžaduje.

Odlet

OZP po příjezdu na letiště oznámí svou přítomnost telefonicky na BD v případě míst č. 1 až č.4 nebo přímo na informační přepážce (INFO) v odletové hale (místo č. 5), případně na odbavovacích přepážkách (CHECKIN) dle směrnice vedených jako místo č. 6.

V případě oznámení z míst č. 1 a2 je příjemcem BD a jeho personál:

- informuje oddělení OBL o tom, že OZP s nevyžádanou/neoznámenou asistencí se dostavila na letiště, dále o této skutečnosti informuje personál pracoviště STW a Velitele směny HZS,

Dále pak:

- pracovníci OBL a HZS, kteří budou poskytovat asistenci, si po vyzvednutí OZP domluví s pracovníky/nicemi CHECKIN postup při odbavení (číslo přepážky, gate a očekávaný čas nástupu),

V případě oznámení z míst č. 3 a č.4 je příjemcem pracovnice/ník INFO respektive pracovnice/ník CHECKIN, která/ý:

- kontaktuje BD a sdělí skutečnost o tom, že se OZP s nevyžádanou/neoznámenou asistencí dostavila na letiště,
- BD pak o této skutečnosti informuje oddělení OBL, pracoviště STW a rovněž Velitele směny HZS,
- pracovníci OBL, kteří budou poskytovat asistenci, si vyzvednou OZP již přímo na odbavovací přepážce, kde si případně s pracovníky/nicemi CHECKIN ještě domluví postup při odbavení, pokud již neproběhlo a předají si informace o odletovém GATU a očekávaném čase nástupu

Následně:

- očekávaný čas nástupu a číslo GATU oznamuje pracoviště STW na BD, čímž je zajištěno předání i pracovníkům HZS,
- pracovníci OBL si zkoordinují s pracovníky HZS předání OZP při nástupu do letadla,
- pracovnice/ník CHECKIN informuje pracoviště STW o přijetí/odbavení OZP k přepravě, jakož i o skutečnosti zda má OZP vlastní kolečkovou židli s elektrickým pohonem nebo ne,
- v případě, že OZP cestuje i s vlastní kolečkovou židlí na elektrický pohon, oznámí tuto skutečnost pracovnice/ník CHECKIN dostatečně včas i pracovníkům třídírny.

Jednotlivé možné další úkony a činnosti v průběhu asistence jsou popsány v bodech 2.2.2 a 2.2.3 této směrnice.

V čase nástupu do letadla přebírají u dveří v odletovém GATU asistenci pracovníci HZS, kteří již zajistí přepravu OZP k letadlu, její nastoupení a případnou asistenci na palubě letadla po domluvě s posádkou letadla.

Přílet

V případech, kdy jde o nevyžádanou/neoznámenou asistenci předem, nicméně stále byl dostatek času na distribuci informace o potřebě asistence (informace zaslána nebo obdržena v době mezi odletem letadla z výchozí destinace do Ostravy až do doby přistání), bude se postupovat následovně:

- informaci o OZP na palubě daného letu obdrží pracoviště STW
- STW předá tuto informaci na BD, který ji dále distribuuje HZS a OBL
- poté STW ještě informuje pracoviště HNDL, pokud tento nebyl příjemcem
- pracovníci HZS budou podle předem obdržených informací z BD přítomni již u příletu letadla, v němž je OZP, která svou žádost/oznámení o asistenci zaslala předem.
- pracovníci HZS si s pracovníky OBL předem zkoordinují předání OZP u dveří v příletovém GATU
- pracovníci OBL, kteří budou zajišťovat asistenci při příletu, se v době příletu letadla dostaví ke dveřím v příletovém GATU, kde vyčkají na převzetí OZP
- asistence je ukončena doprovodem OZP na jedno z míst odjezdu k tomu určených, a to dle přání OZP

V případě, že informace o OZP, která si žádá asistenci, bude známa až po příletu od posádky letadla, bude postup následující:

- informaci předá ihned pracovník HNDL nebo pracovnice/ník STW přímo na BD, který informaci okamžitě předává na HZS a OBL. Tato pracoviště si již zkoordinují předání OZP v příletovém GATU
- jakmile se pracovníci HZS dostaví k letadlu, zajistí přepravu OZP do příletové haly
- mezitím se pracovníci OBL, kteří budou zajišťovat asistenci při příletu, dostaví ke dveřím do příletové haly, kde vyčkají na převzetí OZP od pracovníků HZS
- asistence je ukončena doprovodem OZP na jedno z míst odjezdu k tomu určených, a to dle přání OZP

Jednotlivé úkony a činnosti v průběhu asistence jsou popsány v bodech 2.2.4 a 2.2.5 této směrnice.

Přílohy

Příloha č.1

Zásady společenského chování ve vztahu k lidem s různým druhem postižení

- **Pohlížet na jedince se zdravotním postižením především jako na osobnost, člověka a teprve pak jako na osobu nevidomou, osobu neslyšící, osobu s tělesným či jiným postižením.**
- **Používáme správnou terminologii.** Je vhodné používat výrazy osoba se zdravotním postižením, osoba s handicapem, osoba se zdravotním znevýhodněním. Neříkáme „slepec“, ale osoba se zrakovým postižením či nevidomý, neříkáme „hluchý“, ale osoba se sluchovým postižením případně neslyšící.
- **Pomáháme jen tehdy, když si to člověk se zdravotním postižením přeje,** popř. dovolí (např. násilné převádění slepců přes silnici, odvážení vozíčkáře bez jeho svolení atd.). Nelze automaticky předpokládat, že je nutné mu pomoci. **Zeptáme se osoby se zdravotním postižením, zda chce pomoci. Pokud souhlasí, vyptáme se, jak mu můžeme pomoci.** Každá osoba se zdravotním znevýhodněním ví, jak jí nejlépe můžeme pomoci.
- **S osobou se zdravotním postižením hovoříme přímo a ne prostřednictvím třetí osoby.**
- **Pokud jednáme s člověkem se zdravotním postižením, pohlížíme na něj jako na člověka sobě rovného. Není vhodné tykání, pokud se na něm předem nedomluvíme.**

Co je správně – lidé s pohybovým postižením:

- **Vždy hovoříme zásadně s osobami s pohybovým postižením přímo a nikoliv s jeho případným doprovodem.**
- **Při nezbytné fyzické pomoci** – např. při usazení do křesla apod. **se necháme vést osobou s tělesným postižením,** která přesně ví, jakým způsobem jí můžeme pomoci.
- **Dbáme, aby klient s pohybovým postižením měl ve svém dosahu nezbytné kompenzační pomůcky.** Tím zvyšujeme jeho jistotu a pocit soběstačnosti.
- **Při jednání, které zahrnuje návštěvu více míst se snažíme soustředit agendu na jedno místo,** aby se klient s pohybovým postižením vyhnul namáhavému přecházení z jednoho místa, popřípadě budovy do druhé.
- **Prostory musí být maximálně přizpůsobeny pohybu osob s tělesným postižením.** Důsledně dbáme na jejich zpřístupnění.
- **Při jednání s osobou s pohybovým postižením dbáme na vhodné prostředí, které umožní bezproblémové jednání** – nevhodné jsou vysoké přepážky, nezbytnost stání při jednání apod.
- **Zvláště při delších jednáních dbáme na časový prostor pro použití WC,** které musí být bezbariérové.
- **Při delším rozhovoru se posadíme, čímž se dostaneme do úrovně očí člověka s pohybovým postižením,** se kterým hovoříme, neboť vzhlížet je pro něj nepohodlné.
- **Zvážit naše fyzické možnosti a sílu jako doprovodné osoby** (osoba na vozíku bude na doprovodné osobě např. na schodech naprosto závislá, proto dva lidé jako dopomoc jsou ideální).
- **Samozřejmostí je bezpečnost při manipulaci s vozíkem, pomalá a klidná jízda.**
- **Při každém zastavení nebo přestupování vozík zabrzdíme.**
- **Mnozí vozíčkáři, jejichž síla rukou není omezena, se dokáží na rovině pohybovat sami.** Potřebují pomoc pouze při překonávání obrubníku či více schodů, ve více stoupajícím či

klesajícím svahu a při přestupování z vozíku. Vzhledem k tomu, že vozíky jsou částečně velmi rozdílné, měl by se doprovod u každého vozíku vždy znovu seznámit s jeho zvláštnostmi. **Vždy se zeptáme samotné osoby se zdravotním postižením.**

Důležité je také zjistit zejména:

- . které díly vozíku - opěrky rukou, nohou, hlavy - nejsou pevně namontovány a lze je vyjmout?
- . Jak fungují brzdy: Je páčka na každé straně, nebo mohou být zabrzděny obě strany jednou páčkou? Ve které poloze - dopředu či dozadu - je vozík zabrzděn?
- . Jsou malá řídicí kolečka vpředu nebo vzadu?

Překonávání překážek vozíčkáře

1. Obrubník nebo schod dolů:

a) Vozík s velkými koly vzadu:

Vozíkem najedeme na okraj obrubníku. Pomocník šlápne na lištu vzadu mezi koly a zároveň stlačí držáky vozíku tak, aby naklonil vozík lehce dozadu. Potom jej pomalu a bez nárazu spustí z obrubníku. Manévr je ukončen, když jsou postavena malá kolečka bez nárazu na zem. Někdy je třeba podepřít hlavu vlastním tělem.

b) Vozík s malými koly vzadu (vzácné):

Najede se vozíkem pozpátku na obrubník, lehce se nadzvedne za držáky a napřed malá a pak velká kolečka se spustí jemně dolů.

2. Obrubník nebo schod nahoru:

a) Vozík s velkými koly vzadu:

Vozíkem najedeme k okraji obrubníku, lehce nakloníme dozadu a popojedeme, až se malá kolečka dostanou na schod. Pak nadzvedneme vozík za držáky, až se dostanou na schod i velká kolečka. Podepřít hlavu!

b) Vozík s malými koly vzadu:

Najet na obrubník, naklonit na malá kolečka, postavit velká kola na schod a zvednout vzadu. Tak nemůže žádný vozíčkář vypadnout.

3. Vozíčkář má být sundán ze schodů:

To je bez nebezpečí možné pouze u vozíku s velkými koly vzadu. Zásadně jsou potřeba dva pomocníci. Jeden pomocník postupuje stejně jako při překonávání jednoho schodu dolů. Po každém schodu je však třeba zatlačit vozík dozadu, než si pomocník stoupne na další schod a znovu pevně stojí. Druhý pomocník stojí naproti prvnímu, drží vozík pod opěrkami rukou za rám a působí proti síle sjíždějícího vozíku. Musí přitom jít zpátky a po každém schodu znovu pevně stát. Kromě toho musí trochu roztáhnout nohy, aby bylo místo pro opěrky nohou. U postižených se ztuhlými koleny, kteří musejí mít vystrčené opěrky nohou, je vpředu potřebný pomocník na každé straně. Vždy je třeba dávat pozor na hlavu.

4. Vozíčkář má být dopraven do schodů:

Znovu jsou potřeba dva pomocníci. Vozík je přistaven ke schodům pozpátku, lehce nakloněn dozadu a opatrně po hranách schodu je vytahován nahoru. Druhý pomocník uchopí vozík za rám a tlačí nahoru. Každý pomocník musí po překonání každého schodu znovu pevně stát.

5. Vozík s řidičem při přepravě v osobním autě, autobusu či minibusu:

a) Osobní auto:

Pokud může vozíčkář sám nastoupit do auta, potřebuje pomoc pouze při složení a uložení vozíku. Když nemůže sám nastoupit, musí být vztyčen, otočen a posazen, jak je podrobně

popsáno u bodu 7 a) a b). Pokud to nejde, musí být vnesen do vozu, jak je popsáno u bodu 8.

Přítom je třeba dávat pozor na výšku dveří kvůli poranění hlavy. Vybavení sedadla opěrkou hlavy a upevnění bezpečnostního pásu jsou samozřejmostí.

b) Minibus:

Z bezpečnostních důvodů by měl být postižený přepravován sedící. Postup je stejný jako při překonávání schodů s tím rozdílem, že stupeň je velmi vysoký a tím je potřeba větší síla. Dva pomocníci jsou minimum. Postižený musí sklonit hlavu (dopředu, na stranu či dozadu), aby se neuhodil o hranu dveří. Kromě zabrzdění je třeba vozík zafixovat a upevnit bezpečnostní pás vozíku.

c) Autobus

Při přepravě normálním autobusem musí být postižený vyzdvižen z vozíku a vynesena do autobusu (viz bod 8). Při nastupování i vystupování je třeba s vozíkem najet co nejbližší ke dveřím, ale tak, aby to nepřekáželo pomocníkovi.

6. Sklápěcí mechanismus vozíku:

a) Složení:

Nožní, případně lýtkové opěrky sklopit do strany, případně odstranit sedací polštář. Pomocník se postaví bokem k vozíku, uchopí sedací plachtu uprostřed přední a zadní hrany a zvedne ji. Tím se vozík sklopne. Sedací plachtu zastrčit dolů, urovnat a tlakem do stran úplně sklapnout.

b) Rozložení:

Pomocník se postaví před vozík a uchopí oběma rukama sedací lišty uprostřed. Ale pozor – prsty musí být dovnitř, jinak se dostanou mezi rám a lišty! Pěsti jsou zvenku. Silným tlakem na lišty se vozík roztáhne, až se napne sedací plachta. Sklopit opěrky nohou resp. lýtek a případně znovu položit sedací polštář. Technika uložení vozíku k přepravě v kufru auta se liší podle typu vozíku a auta. U dostatečně velkého kufru se to dělá takto: Pokud je to možné, sundat opěrky nohou, sklopnout vozík a postavit paralelně ke kufru. Oběma rukama uchopit za rám (pravák uchopí pravou rukou rám u auta) a silným trhnutím zvednout vozík až se spodní kolo dostane na hranu kufru. Potom se vozík zastrčí do kufru a uloží.

7. Pomoc při opuštění vozíku:

Vozík je třeba dostat do co nejlepší přístupné pozice k lehátku, autu, toaletě atd. Potom musí být pevně zataženy brzdy a případně sundány oddělitelné části, jako opěrky rukou či nohou. Podložka nohou se sklopí nahoru a nohy postiženého se narovnejí.

a) Z vozíku do stoje:

Možná nebo potřebná pomoc se řídí zcela druhem postižení. **Postižený musí sám říci, jaký způsob je pro něj nejlepší a nejvhodnější.** Zásadně je třeba si dobře zapamatovat jeden grif, který je použitelný u většiny postižených. Pomocník si stoupne před postiženého tak, že stiskne jeho nohy a kolena mezi své. Potom se přikrčí v kolenou, přičemž záda má rovná a položí si ruce postiženého kolem krku. Potom jej uchopí kolem boku a zkříží pevně ruce za zády. Předloktí spočívá lehce na žebrech. Pomocník se domluví a na 1-2-3 zvedne švihem postiženého vzhůru tím, že se narovná a postiženého díky fixaci kolen, zad a rukou vezme sebou. Někdy musí ruce sáhnout trochu hlouběji kvůli podpore postiženého v oblasti kyčlí. Pomocník uvolňuje úchop velmi pomalu dokud postižený nestojí tak pevně jak je možné. Podpora při chůzi se musí opět dohodnout od případu k případu. Pro zpětné posazení postiženého se postupuje v obráceném pořadí.

b) Z vozíku na lehátko či židli:

Pokud má postižený dostatečnou sílu, dokáže se často přesunout z vozíku na lehátko nebo židli. Pomocník se v tomto případě může omezit na přidržení židle či použité kluzné desky podle pokynu postiženého.

c) Z vozíku na toaletu:

Jestliže je toaletní prostor dostatečně veliký, aby se postavil vozík vedle mísy nebo šikmo před ní (případně je možno sejmout opěrky nohou), může se postižený případně sám přemístit na mísu. Ve veřejných toaletách je zpravidla kabinka příliš malá. Pak je potřebná pomoc jako v bodě 7a (z vozíku do stoje). Pro odstrojení a opětovné ustrojení je třeba případně další pomoc. Totéž platí pro těžce postižené na rukou a nohou. Pokud nelze najet dostatečně blízko k míse, musí být postižený donesen.

8. Nošení postiženého:

Pro lehčí osoby stačí jeden pomocník, který si položí jednu ruku postiženého kolem krku, pravou ruku dá kolem zad do podpaždí, levou pod stehny těsně nad kolenní jamky a tak jej zvedne. Pokud jsou potřeba dva pomocníci, dělají každý na své straně totéž. Takto je možno nést postiženého také po schodech, či na delší vzdálenosti. Obzvláště důležité je držení postiženého za zády, aby se nesesunul nebo nepřevrátil dozadu. **Zásadně by mělo být každému**

pomocníkovi jasné, že postižený sice nemá žádné potěšení z toho, že je odkázán na pomoc, ale že ji tím raději přijímá, s čím větší samozřejmostí je poskytována.

Co je správně – lidé s vadami řeči:

- Věnujte takovému člověku plnou pozornost, nespěchejte na něj.
- Chovejte se spíše povzbudivě, neopravujte.
- Nehovořte za něj, věnujte mu dost času, popř. jen dopomozte.
- V případě potřeby kladte otázky, na které lze krátce odpovědět či jinak reagovat.
- Pokud špatně rozumíte, nepředstírejte, že jste rozuměli (opakujte větu, tam kam jste rozuměli).

Co je správně – lidé se sluchovým postižením:

- **Před rozhovorem s člověkem se sluchovým postižením navážeme zrakový kontakt.** Pokud se na nás nedívá, můžeme jej upozornit lehkým dotykem na rameno, paži nebo předloktí, že s ním chceme hovořit. Zrakový kontakt udržujeme po celou dobu rozhovoru.
- **Každého člověka se sluchovým postižením se zeptáme, zda chce mluvit, odezírat, psát, nebo používat znakový jazyk.** Otázku můžeme i napsat. Zjištěnou komunikační preferenci napíšeme na desky klienta.
- **Odezírání bez pomoci sluchu není spolehlivá metoda vnímání mluvené řeči, dochází při ní často k omylům. Úspěšnost odezírání je velmi snížena při fyzické či psychické nepohodě.** Odezírající osobě předem sdělíme téma hovoru. Mluvíme obráceni čelem k ní, naše tvář musí být osvětlena, nesmíme pohybovat hlavou nebo si zakrývat ústa. Dbáme na zřetelnou výslovnost a mluvíme volnějším tempem při zachování přirozeného rytmu řeči. Zdůrazňujeme klíčová slova. V případě potřeby opakujeme sdělení jinými slovy.
- **Při hovoru s nedoslýchavým člověkem nezvyšujeme hlas a nekřičíme.** Zajistíme vhodné poslechové podmínky bez okolního hluku.
- **Doprovází-li člověka se sluchovým postižením tlumočník či jiná osoba, vždy oslovujeme přímo člověka, se kterým jednáme, nikoliv jeho doprovod.** O přítomnosti tlumočnicka si rozhoduje jenom sám klient se sluchovým postižením. Má na tlumočnicka právo.
- **Člověku se sluchovým postižením předem vysvětlíme, jakou spolupráci od něj budeme potřebovat.**
- **Důležité dotazy raději opakujeme a neváháme ani použít písemnou formu.** U neslyšících uživatelů znakového jazyka je bezpečnější počkat na tlumočnicka.

- **Občas požádáme, aby nám člověk se sluchovým postižením svými slovy sdělil, co nám rozuměl** (nikdy se neptáme, zda nám rozuměl). Ptáme se zásadně vždy po každém důležitém sdělení.
- **Při neúspěšné komunikaci máme na paměti, že jde o důsledek sluchového postižení.** Proto k takovému člověku přistupujeme se stejným respektem a ohledem na důstojnost jako k člověku bez postižení. Neprojevujeme netrpělivost, neomezujeme komunikaci, ale snažíme se najít cesty, jak se vzájemně lépe dorozumívat.
- **Pro získání potřebných znalostí nestačí tento text,** protože komunikační preference každé osoby se sluchovým postižením mohou být jiné. Proto je nutno projevit vstřícnost a ochotu přizpůsobit se dorozumivacím možnostem každého klienta se sluchovým postižením.

Co je správně – lidé se sluchovým postižením za přítomnosti tlumočnicka:

- **Člověk se sluchovým postižením může mít tlumočnicka.** Tlumočení probíhá podle komunikační preference konkrétního klienta - překladem do znakového jazyka, převodem do znakované češtiny, písmem či artikulací.
- Při rozhovoru udržujeme oční kontakt přímo s neslyšícím člověkem, nikoliv s tlumočnickem. **Neslyšící člověk ovšem musí sledovat tlumočení informací. Stojíme či sedíme tak, abychom za zády neměli světlo.**
- **Při rozhovoru s neslyšícím člověkem v přítomnosti tlumočnicka oslovujeme přímo toho, s kým jednáme.** Rozhovor je veden mezi slyšícím pomáhajícím a neslyšícím cestujícím, tlumočnick je pouze prostředníkem. Vyvarujeme se tendencím hovořit s tlumočnickem o neslyšícím člověku jako o objektu. Znamená to, že nikdy nepoužíváme úvodní fráze typu "Řekněte mu, že...", "Zeptejte se pána, jestli..."
- **Naše komunikace probíhá s neslyšícím člověkem, nikoliv s tlumočnickem.** Není správné mluvit nepřetržitě s tlumočnickem s tím, že ten to posléze neslyšícímu člověku nějak srozumitelně vysvětlí. Neslyšící účastník hovoru má právo na informace v plné kvalitě a v čase, kdy mu jsou určeny a ptát se průběžně na to, co ho zajímá.
- **Ověřujeme si, zda neslyšící člověk dobře rozuměl.** Průběžně žádáme neslyšícího člověka, aby nám svými slovy sdělil, **co nám rozuměl** (nikdy se neptáme přímo, zda nám rozuměl). Ptáme se zásadně po každém důležitém sdělení.
- **Tlumočnick při tlumočení musí stát vždy vedle slyšící osoby.** Neslyšící člověk potřebuje vidět nejen na tlumočnicka, ale především na osobu, se kterou jedná. Vzdálíme-li se od tlumočnicka, neslyšící člověk se obrací za námi a uniká mu tak část důležitých informací, které jsou pro něj v tu chvíli tlumočeny.
- **Mluvíme svým obvyklým tempem.** Tlumočnick nás sám upozorní, bude-li třeba mluvu zpomalit.
- **Na konci každého uceleného sdělení uděláme malou pauzu.** Při tlumočení vždy dochází k malému časovému posunu. Tlumočnick musí mít čas přijmout informaci, zpracovat ji a zprostředkovat. K tomuto zpoždění dochází i po přípravě tlumočnicka na výkon, je to přirozeným jevem této činnosti.
- **Dáme prostor neslyšícímu vstřebať informace, zeptat se na doplňující otázky.** Chce-li se neslyšící člověk zeptat na doplňující informace, poskytneme mu k tomu čas. Na konci hovoru se ho sami zeptáme, zda potřebuje něco dalšího upřesnit.
- **Při odchodu dejme neslyšícímu člověku stručné písemné sdělení o tom, co jsme projednávali, například kde si co má ještě vyřídit a co kam přinést.**

Co je správně – lidé se zrakovým postižením:

- **Navážeme slovní kontakt přímo s osobou se zrakovým postižením.** Pokud jde nevidomá osoba s průvodcem, průvodce chápeme jen jako doprovod, nikoli jako prostředníka. Věty typu: „Paní, chce si pán sednout?“, jsou nevhodné.

- **Řeč je hlavním komunikačním prostředkem lidí se zrakovým postižením.** Komunikaci zahajujeme jako první a pozdrav spojíme s představením se. Při odchodu z místnosti je vhodné nevidomého upozornit na to, že dotyčná osoba opouští místnosti.
 - **Při komunikaci s nevidomým lze bez obav použít slova: vidět, kouknout se, mrknout, prohlédnout si.**
 - **Při příchodu nevidomého do místnosti nabídneme doprovod k židli, ke stolu.** Nevidomému stačí položit ruku na opěradlo se slovy: „Zde je židle, toto je opěradlo.“
 - **Každá překážka se stává méně nebezpečnou, když o ní člověk se zrakovým postižením ví.** Na všechny nebezpečné úseky včas slovně upozorníme.
 - **Orientaci usnadní lidem s postižením zraku dobré osvětlení, kontrastní barvy a plastické hmatově rozeznatelné tabulky a čísla na dveřích v dostupné výšce, ideální je zvukové značení.**
 - **Situaci v prostoru vždy slovně popíšeme.** Vyjadřujeme se konkrétně a přesně: vpravo, vlevo, 2 metry před námi a podobně.
 - **Nevidomý člověk s vodícím psem.** Na vodícího psa není vhodné mlaskat, hvízdát, hladit ho, krmit ho nebo na něj mluvit bez vědomí majitele.
 - **Dojde-li k situaci, kdy je potřeba dojít se zrakově postiženým člověkem na jiné místo, je vhodné se s nevidomým předem domluvit na způsobu doprovázení.** Nejdříve se zeptejte, zda vůbec chce doprovodit. Není vhodné ho někam „vláčet“. Netahejte nevidomého za ruku ani ho nestrkejte před sebou.
 - **Po manipulaci s doklady je nevidomému podáme přímo do ruky.**
 - **Při procházení dveřmi nebo úzkým průchodem jde průvodce vždy první**
 - **Vstupujete-li na chodník nebo sestupujete-li z něj, stačí říci: "Chodník nahoru" nebo "chodník dolů".**
 - **Jestliže přijdete ke schodišti, řekněte jednoduše: "Pozor, schody nahoru (dolů)" a vykročte.** Můžete se také zeptat nevidomého, chce-li se zároveň druhou rukou držet zábradlí. Pokud ano, řekněte: "Zábradlí je po vaší pravici (levici)" nebo položte jeho volnou ruku přímo na ně. Není nutné předem hlásit počet schodů.
 - **Jestliže je možno volit mezi pevným a pohyblivým schodištěm, zeptáme se nevidomého, kudy chce raději jít.** Na schod, eskalátory a travelátory nevidomého určitě včas upozorněte.
 - **Nevidomý očekává signál, který může vnímat.** Úsměv sám o sobě, jakkoliv milý, či kývnutí hlavou nejsou k ničemu.
- Co je správné – lidé se zrakovým postižením v doprovodu průvodce:**
- **Navážeme slovní kontakt přímo s osobou se zrakovým postižením.** Průvodce chápeme jen jako doprovod, nikoli jako prostředníka.
 - **Řeč je hlavním komunikačním prostředkem lidí se zrakovým postižením.** Komunikaci zahajujeme jako první. Průvodce pozdravíme, dále jednáme jen s nevidomým. Představíme se a po slovním upozornění podáme ruku.
 - **Každá překážka se stává méně nebezpečnou, když o ní člověk ví.** Na všechny nebezpečné úseky včas slovně upozorníme nevidomého, průvodce zajišťuje jeho fyzickou bezpečnost.
 - **Různé rušivé vlivy znesnadňují orientaci osob se zrakovým postižením.** Pokud chceme projednávat důležité věci, snažíme se o zachování co nejkvalitnějšího prostředí. Projednávané záležitosti nediskutujeme s průvodcem, pokud se jej přímo netýkají.
 - **Orientaci usnadní lidem s postižením zraku dobré osvětlení, kontrastní barvy a plastické hmatově rozeznatelné tabulky a čísla na dveřích v dostupné výšce, ideální je zvukové značení.**
 - **Rozvržení prostoru vždy slovně popíšeme. Vyjadřujeme se konkrétně. I člověk s průvodcem chce vědět, kam vlastně kráčí.** Je nezbytné vysvětlit člověku zrakově postiženému dopravní a informační systémy. Nemůžeme jím manipulovat bez informací.

ZÁMĚRNĚ NEPOUŽITO