


Směrnice

**Práva osob se zdravotním postižením a osob s omezenou
pohyblivostí v letecké dopravě**

Označení: LO-SM-018-09	Verze: 3.0
Vydána dne: 11. 10. 2012	Účinnost: Verze 3.0 01. 11. 2019
Zpracoval úsek (útvár, středisko): Provoz letiště	Garant: Ing. Marek Nevlud
Zpracoval (autor): Ing. Marek Nevlud	Schválil (odpovědná osoba): Ing. Michal Holubec


Obsah

I.	Rozdělovník.....	4
II.	Použité zkratky	4
1.	Úvod.....	4
1.1.	Úvodní ustanovení	4
1.2.	Účel	5
2.	Rozsah platnosti	5
3.	Termíny a definice	5
4.	Osoby se zdravotním postižením.....	6
5.	Doporučení při poskytování asistence cestujícím OZP	7
6.	Rozmanitost zdravotního postižení	8
6.1.	Vozíčkáři.....	8
6.2.	Osoby s vadami chůze	8
6.3.	Osoby neslyšící nebo sluchově postižené.....	9
6.4.	Osoby nevidomé a zrakově postižené.....	10
6.5.	Osoby hluchoslepé.....	11
6.6.	Osoby s poruchami řeči	12
6.7.	Osoby s poruchami učení.....	12
6.8.	Neviditelná postižení (skrytá)	13
7.	Druhy pomoci stanovené nařízením EP.....	13
8.	Způsob a proces poskytování pomoci a asistence na LO, normy kvality LO pro poskytování pomoci a asistence, zodpovědnosti za pomoc a asistenci na LO	14
8.1.	Normy kvality LO pro poskytování pomoci a asistence.....	14
8.1.1.	Místa příjezdu a odjezdu na LO	15
8.1.2.	Kontaktní místo pro objednání asistence a způsoby vyžádání asistence	15
8.1.3.	Časové standardy pro poskytnutí asistence.....	17
8.1.4.	Technické vybavení pro poskytnutí asistence.....	19
8.1.5.	Povinnosti a chování zaměstnanců poskytujících dané služby a asistenci	19
8.1.6.	Kontaktní místo pro podání stížnosti.....	20
8.1.7.	Způsob monitorování poskytované služby	20
8.1.8.	Náhrada škody za ztrátu nebo poškození invalidního vozíku, jiného vybavení pro mobilitu nebo pomocného vybavení	20
8.2.	Postupy pro zajištění asistence při odbavení osob se zdravotním postižením	21
8.2.1.	Skupiny OZP	21
8.2.2.	Pravidla odbavení imobilního cestujícího (WCHS, WCHR, WCHC) při odletu -předem vyžádané i nevyžádané asistence.....	21
8.2.3.	Mimořádná asistence při odletu	22
8.2.4.	Pravidla odbavení imobilního cestujícího (WCHS, WCHR, WCHC) při příletu - předem vyžádané i nevyžádané asistence	23
8.2.5.	Mimořádná asistence při příletu.....	24
8.3.	Zodpovědnosti za pomoc a asistenci na LO	25

	<p>Práva osob se zdravotním postižením a osob s omezenou pohyblivostí v letecké dopravě LO-SM-018-09</p>	<p>Strana: 3 z 29 Datum: 01. 11. 2019 Verze: 3.0</p>
---	---	--

9. Školení zaměstnanců	29
Příloha č. 1. Zásady společenského chování ve vztahu k lidem s různým druhem....	29
postižení	29

<p>Autor dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště</p>	<p>Garant dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště</p>	<p>Odpovědná osoba: Ing. Michal Holubec Provozní ředitel</p>
--	---	--

	Práva osob se zdravotním postižením a osob s omezenou pohyblivostí v letecké dopravě LO-SM-018-09	Strana: 4 z 29 Datum: 01. 11. 2019 Verze: 3.0
---	---	---

I. Rozdělovník

Elektronická verze – intranet firmy

II. Použité zkratky

BD	Bezpečnostní dispečink
CHECKIN	Pracoviště odbavení cestujících – odbavovací přepážky v odletové hale
CK	Cestovní kancelář
APN	Apron - Odbavovací plocha
HNDL	Pracoviště handling
HZS	Oddělení hasičské záchranné služby
INFO	Pracoviště ostatních služeb – informační přepážky v odletové hale
LO	Letiště Ostrava a.s.
ÚBL	Oddělení bezpečnosti letiště
ONL	Oddělení nakládání letadel
OZP	Osoby se zdravotním postižením
PRM	Passenger with reduced mobility – cestující s omezenou pohyblivostí
STW	Stowing - Pracoviště stowing, které je součástí handlingu a odbavení cestujících na LO
STD	Schedule time od departure – plánovaný čas odletu
STA	Schedule time of arrival – plánovaný čas příletu

1. Úvod

1.1. Úvodní ustanovení

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.

Autor dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště	Garant dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště	Odpovědná osoba: Ing. Michal Holubec Provozní ředitel
---	--	---

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.

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.

1.2. Účel

Účelem této směrnice je stanovit zásady a podmínky provádění služeb pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou pohyblivostí.

2. Rozsah platnosti

Tato norma je závazná pro všechny zaměstnance společnosti Letiště Ostrava a.s., kteří se podílejí na zajištění služeb pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou pohyblivostí nebo přicházejí do přímého styku s těmito osobami.

3. Termíny a definice

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 poskytovány všem cestujícím.

Dopravce


Podnik letecké dopravy s platnou provozní licencí.

Provozující dopravce

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.

Dopravce EU

Autor dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště	Garant dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště	Odpovědná osoba: Ing. Michal Holubec Provozní ředitel
---	--	---

	<p>Práva osob se zdravotním postižením a osob s omezenou pohyblivostí v letecké dopravě LO-SM-018-09</p>	<p>Strana: 6 z 29 Datum: 01. 11. 2019 Verze: 3.0</p>
---	---	--

Letecký dopravce s platnou provozní licencí vydanou členským státem EU v souladu s nařízením Rady (EHS) č. 2407/92 ze dne 23. července 1992 o vydávání licencí leteckým dopravcům (1).

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.

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.

Uživatel

Jinak uživatelem letiště, fyzická nebo právnická osoba odpovědná za leteckou přepravu cestujících z daného letiště nebo do daného letiště.

VUŽL

Výbor uživatelů letiště, což je výbor složený ze zástupců uživatelů letiště nebo organizací, které je zastupují.

Rezervace

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.

Letiště

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.

Letištní parkoviště

Parkoviště v areálu letiště nebo pod přímou kontrolou řídicího orgánu letiště, jež přímo slouží cestujícím využívajícím toto letiště.

Letecká doprava 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.

Nařízení EP

Nařízení evropského parlamentu O právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě č. 1107/2006.


4. 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, tlumočníka znakové řeči nebo jiné doprovázející osoby. Někteří lidé se ale mohou, pokud mluvíte přímo na ně, cítit v ohrožení a v těchto

<p>Autor dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště</p>	<p>Garant dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště</p>	<p>Odpovědná osoba: Ing. Michal Holubec Provozní ředitel</p>
--	---	--


	Práva osob se zdravotním postižením a osob s omezenou pohyblivostí v letecké dopravě LO-SM-018-09	Strana: 7 z 29 Datum: 01. 11. 2019 Verze: 3.0
---	---	---

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.

5. 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 problémy 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.

Autor dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště	Garant dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště	Odpovědná osoba: Ing. Michal Holubec Provozní ředitel
---	--	---

	<p>Práva osob se zdravotním postižením a osob s omezenou pohyblivostí v letecké dopravě LO-SM-018-09</p>	<p>Strana: 8 z 29 Datum: 01. 11. 2019 Verze: 3.0</p>
---	---	--

6. Rozmanitost zdravotního postižení

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

6.1. 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 dosáhnout 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.

6.2. Osoby s vadami chůze

Řada osob s vadami chůze 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.

<p>Autor dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště</p>	<p>Garant dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště</p>	<p>Odpovědná osoba: Ing. Michal Holubec Provozní ředitel</p>
--	---	--

- f) 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.
- g) 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.

6.3. 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:

- a) Nejlépe je se dotázat, jaký způsob komunikace daná osoba používá, spíše než to odhadovat.
- b) 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.
- c) 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.
- d) Pro upoutání pozornosti osoby se sluchovým postižením je možné využít ukázání rukou nebo poklepání na jeho rameno nebo paži.
- e) 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.
- f) Stůjte čelem ke světlu a nepřikrývejte si ústa rukama.
- g) Pro usnadnění komunikace můžete použít krátké psané zprávy.
- h) Osoby neslyšící nebo sluchově postižené potřebují stejný objem informací jako ostatní lidé.
- i) 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

	<p align="center">Práva osob se zdravotním postižením a osob s omezenou pohyblivostí v letecké dopravě LO-SM-018-09</p>	<p>Strana: 10 z 29 Datum: 01. 11. 2019 Verze: 3.0</p>
---	--	---

sledování video na palubě letadla (např. bezpečnostní pokyny), pokud video není doplněno titulky nebo znakováním.

6.4. 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 zvě v práci a neměl by být rozptylován. Nekrmte nebo nehladte 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. Některé 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 dolu 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

Autor dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště	Garant dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště	Odpovědná osoba: Ing. Michal Holubec Provozní ředitel
---	--	---

osobu o změnách v letovém řádu nebo dalších neočekávaných informacích co nejdříve.

- h) Pokud osobě se zrakovým postižením něco podáváte, řekněte co to je a dejte to dané osobě přímo do rukou.
- i) Mějte na paměti, že osoba se zrakovým postižením může mít problémy s nezávislým pohybem, pokud nejsou informace poskytovány velkými znaky a jasně barevně vyznačeny.
- j) Osoby se zrakovým postižením se spoléhají na zvukové informace, informace v brailu, 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.
- k) 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 příletu z dlouhých a dálkových letů.


6.5. Osoby hluchoslepé

Hluchoslepé osoby mají problémy se zrakem a sluchem, mají tedy duální smyslové postižení. Osoba se považuje za hluchoslepu, 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:

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

	<p align="center">Práva osob se zdravotním postižením a osob s omezenou pohyblivostí v letecké dopravě LO-SM-018-09</p>	<p>Strana: 12 z 29 Datum: 01. 11. 2019 Verze: 3.0</p>
---	--	---

6.6. 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:

- Soustředte 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.


6.7. 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, vysvětľujte 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 vysvětľujte.
- Používejte známá a Krátká slova, vysvětľujte 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 použijete, doprovodte je pohybem hlavy.
- Jedna věta by měla obsahovat pouze jednu myšlenku.
- Řadte 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.

Autor dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště	Garant dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště	Odpovědná osoba: Ing. Michal Holubec Provozní ředitel
---	--	---

	<p>Práva osob se zdravotním postižením a osob s omezenou pohyblivostí v letecké dopravě LO-SM-018-09</p>	<p>Strana: 13 z 29 Datum: 01. 11. 2019 Verze: 3.0</p>
---	---	---

6.8. 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 nevnucujte 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 případně další rady jsou popsány v příloze č. 1 „**Zásady společenského chování ve vztahu k lidem s různým druhem postižení**“ této směrnice.

7. 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,

Autor dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště	Garant dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště	Odpovědná osoba: Ing. Michal Holubec Provozní ředitel
---	--	---

- l) Stihnout letecký přípoj v případě tranzitu, podle potřeby s pomocí v neveřejné i veřejně přístupné zóně letiště, uvnitř budov terminálů a mezi nimi,
- m) Přemístit se v případě potřeby na toalety.
- n) Sdělit informace potřebné pro let přístupnými formami.
- o) 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,
- p) Případné pozemní odbavení asistenčních psů pro doprovod,

Dále pak:


- a) 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
- b) 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,

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

8.1. 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:

- a) Místa na letišti, odkud a až kam je OZP asistence poskytována (místa příjezdu a odjezdu na letišti),
- b) Kontaktní místo pro objednání asistence
- c) Časové limity pro poskytnutí asistence
- d) Technické vybavení pro poskytnutí asistence
- e) Povinnosti a chování zaměstnanců poskytujících přímo dané služby spojené s asistencí
- f) Povinnosti a chování zaměstnanců, kteří přicházejí do styku s osobou postiženou
- g) Kontaktní místo pro podání stížnosti na poskytnutou asistenci
- h) Způsob monitorování poskytované služby

	<p align="center">Práva osob se zdravotním postižením a osob s omezenou pohyblivostí v letecké dopravě LO-SM-018-09</p>	<p>Strana: 15 z 29 Datum: 01. 11. 2019 Verze: 3.0</p>
---	--	---

8.1.1. Místa příjezdu a odjezdu na LO

Asistence je poskytována ve veřejném a neveřejném prostoru terminálu LO, v bezprostředním prostoru před odletovou a příletovou halou, na letištní ploše a na palubě letadla.

Místa pro zahájení poskytování asistenční služby jsou místa příjezdu a odjezdu na letiště. 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)
- Autobusové zastávky (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)

8.1.2. 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. Místo příjezdu a odjezdu č. 1 a č. 2 z části 8.1.1 jsou označena informačními cedulemi s telefonním kontaktem přímo na BD nebo komunikačním zařízením pro přímé spojení s 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 letiště. Informace o OZP z obou těchto míst musí být vždy postoupena na BD.

ZPŮSOBY PRO SDĚLENÍ POŽADAVKU NA ASISTENCI

Předem vyžádáno pro přilet 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, ÚBL 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:

Autor dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště	Garant dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště	Odpovědná osoba: Ing. Michal Holubec Provozní ředitel
---	--	---

	Práva osob se zdravotním postižením a osob s omezenou pohyblivostí v letecké dopravě LO-SM-018-09	Strana: 16 z 29 Datum: 01. 11. 2019 Verze: 3.0
---	---	--

- a) Telefon nebo přímé spojení tlačítkem:
+420 597 471 151 (BD) (z míst č. 1 a č. 2)
- b) Místo č.3: žádáno osobně na místě (INFO)
- c) 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, ÚBL a STW.

Předem nevyžádaná asistence na přiletu

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:

- a) SITA: OSRCZ7X (ATTN: PRM ASSIST) - (STW)
- b) Fax: +420 597 471 121 (ATTN: PRM ASSIST) - (STW)
- c) 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 ÚBL.

Žádáno až v čase přiletu 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.

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 ÚBL.

Obsah žádosti

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

- a) Datum asistence
- b) Číslo letu pro, který OZP žádá asistenci (přílet a/nebo odlet)
- c) Případně destinace
- d) Jméno osoby, k níž se asistence vztahuje
- e) Pokud se žádost/oznámení vztahuje pro odlet i přílet, musí být toto v žádosti uvedeno

Autor dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště	Garant dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště	Odpovědná osoba: Ing. Michal Holubec Provozní ředitel
---	--	---

	Práva osob se zdravotním postižením a osob s omezenou pohyblivostí v letecké dopravě LO-SM-018-09	Strana: 17 z 29 Datum: 01. 11. 2019 Verze: 3.0
---	---	--

- f) o jakou asistenci OZP žádá – pouze doprovod, zajištění kolečkové židle, asistence při odbavení atd.,
- g) případně o jaký typ cestujícího – rozsah postižení (dle bodu 8.2.1) se jedná,

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

- a) Zapsání jména OZP,
- b) Druh OZP – skupina postižení OZP,
- c) Datum poskytnutí služby,
- d) Číslo letu,
- e) Čas vyžádání asistenční služby,
- f) Počet osob, jímž je asistence zajištěna,
- g) Kým a jak byla pomoc vyžádána
- h) Jméno osoby, která službu/asistenci poskytovala,
- i) Rozsah poskytnuté asistence,
- j) Čas ukončení asistence.

BD získává informace o OZP dotazem na Stowing, kl. 120

8.1.3. 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 přeletu, 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:

- a) Předem, a to dopravcem, CK nebo přímo samotnou OZP:
 - i. emailem,
 - ii. telefonicky,
 - iii. faxem, případně
 - iv. pomocí SITA zprávy
- b) Bezprostředně po příjezdu na letiště:
 - v. telefonicky s uvedením místa příjezdu, nebo
 - vi. osobně, pouze na informacích v odletové hale nebo u odbavovacích přepážek
- c) bezprostředně po odletu letadla, jehož cílovou destinací je LO:
 - vii. předáním/odesláním informace z odletového letiště pomocí SITA zprávy případně faxem nebo emailem na pracoviště STW

Autor dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště	Garant dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště	Odpovědná osoba: Ing. Michal Holubec Provozní ředitel
---	--	---

	Práva osob se zdravotním postižením a osob s omezenou pohyblivostí v letecké dopravě LO-SM-018-09	Strana: 18 z 29 Datum: 01. 11. 2019 Verze: 3.0
---	---	--

- d) Bezprostředně po přiletu letadla:
- viii. 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):

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

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

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

Odlet

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

- a) cestující čekat déle než **10 minut** na asistenci, pokud je přivolána z míst č. 1 a 2
- b) 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 otevření dveří letadla pro výstup cestujících.

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 časovým limitů, do kdy by mělo být zahájeno poskytování asistence.

Odlet

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

Autor dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště	Garant dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště	Odpovědná osoba: Ing. Michal Holubec Provozní ředitel
---	--	---

	<p>Práva osob se zdravotním postižením a osob s omezenou pohyblivostí v letecké dopravě LO-SM-018-09</p>	<p>Strana: 19 z 29 Datum: 01. 11. 2019 Verze: 3.0</p>
---	---	---

- a) cestující čekat déle než **25 minut** na asistenci, pokud je přivolána z míst č. 1 a 2
- b) cestující čekat déle než **20 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 nejpozději do **15 minut** od otevření dveří letadla pro výstup cestujících.

8.1.4. Technické vybavení pro poskytnutí asistence

K poskytování asistence musí být použito následující technické vybavení:

- a) 3ks kolečkových křesel
- b) 2ks vynášecích židlí
- c) 1ks schodolez

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 chodby odletové haly a v případě schodolezu v budově IVC.

8.1.5. Povinnosti a chování zaměstnanců poskytujících dané služby a asistenci

- a) 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,
- b) 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
- c) Přesun cestujícího s tělesným postižením z invalidního vozíku na jiný a z nebo do letadla musí vždy provádět dva zaměstnanci.
- d) Přesun je třeba vykonávat s největšími možnými ohledy na důstojnost, bezpečnost a pohodlí dané OZP.
- e) 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.
- f) Zaměstnanec poskytující službu nesmí nechat OZP osamocenu po dobu delší než 30 minut, pokud k tomu nesvolí cestující.
- g) Při zvládání nepříjemných situací se zaměstnanci snaží zachovávat klid a trpělivost.

<p>Autor dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště</p>	<p>Garant dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště</p>	<p>Odpovědná osoba: Ing. Michal Holubec Provozní ředitel</p>
--	---	--

	<p align="center">Práva osob se zdravotním postižením a osob s omezenou pohyblivostí v letecké dopravě LO-SM-018-09</p>	<p>Strana: 20 z 29 Datum: 01. 11. 2019 Verze: 3.0</p>
---	--	---

- h) Snažit se komunikovat s OZP o běžných a obecných tématech, aby OZP nezískávala milný a nepříjemný pocit, že je poskytování asistence na obtíž
- i) Předávání zkušeností navzájem je vhodné pro zlepšování poskytovaných služeb a asistence
- j) 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 provádějící přímou asistenci absolvovali školení o problematice zdravotního postižení.

8.1.6. Kontaktní místo pro podání stížnosti

Stížnosti na poskytnuté asistence zpracovává divize obchod a marketing

Stížnosti se přijímají pouze písemně na e-mail: prm@airport-ostrava.cz nebo na oficiální adresu provozovatele LO.

Odpověď bude zaslána stěžovateli nejpozději do 15 dnů od dne obdržení nebo doručení jeho stížnosti.

8.1.7. 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.


8.1.8. 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.

V případě poškození invalidních vozíků nebo jiného vybavení pro mobilitu nebo pomocného vybavení během manipulace na letišti zajistí náhradu škody podle předpisů mezinárodního práva provozovatel letiště.

Při ztrátě nebo poškození invalidního vozíku může cestující uplatnit reklamaci na přepážce reklamací v příletové hale.

Autor dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště	Garant dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště	Odpovědná osoba: Ing. Michal Holubec Provozní ředitel
---	--	---

	Práva osob se zdravotním postižením a osob s omezenou pohyblivostí v letecké dopravě LO-SM-018-09	Strana: 21 z 29 Datum: 01. 11. 2019 Verze: 3.0
---	---	--

8.2. Postupy pro zajištění asistence při odbavení osob se zdravotním postižením

8.2.1. Skupiny OZP

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

- a) **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.
- b) **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.
- c) **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.
- d) **DEAF** – Neslyšící nebo hluchoněmý cestující.
- e) **BLIND** – Nevidomý cestující.
- f) **DEAF/BLIND** – Nevidomý a neslyšící cestující, který může cestovat pouze s pomocí
- g) **STCR** – Cestující, který může být převážen pouze na nosítkách.
- h) **MAAS** – (Meet and assist). Všichni další cestující, kteří vyžadují speciální pomoc.
- i) **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.

8.2.2. Pravidla odbavení imobilního cestujícího (WCHS, WCHR, WCHC) při odletu - předem vyžádané i nevyžádané asistence

Převzetí OZP:

- a) Na vyznačeném místě v prostoru parkoviště u odletové haly (stanoviště označeno číslem), (místo č. 1)
- b) Na autobusové zastávce u příletové haly (místo č. 2)
- c) U informační přepážky v odletové hale (místo č. 3)
- d) U odbavovací přepážky v odletové hale (místo č. 4)

Autor dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště	Garant dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště	Odpovědná osoba: Ing. Michal Holubec Provozní ředitel
---	--	---

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).

- i. doprovod k odbavovací přepážce,
- ii. dohoda o pořadí a čase nástupu OZP do letadla s pracovníky odbavení,
- iii. poskytnutí kolečkové židle pokud ji OZP ihned vyžaduje,
- iv. asistence při odbavení zavazadel, včetně odbavení vlastní kolečkové židle (pokud je)

***Pozn.:** 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 ONL. 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 ONL. V případě, že OZP hodlá setrvat na své kolečkové židli až do doby nástupu, provede odpojení baterie pracovník ONL po převzetí kolečkové židle u nástupu.*

- v. poskytnutí ostatních služeb (WC, nákup, odvoz do restaurace, salonek, atd.),
- vi. asistence při letištní kontrole příručních zavazadel a samotného cestujícího,
- vii. odvoz OZP k pasové kontrole a/nebo celní kontrole, je-li pasové a/nebo celní odbavení nutné,
- viii. převoz dle palubní vstupenky do příslušného GATU
- ix. odvoz do letadla v době nástupu,
- x. asistence při usazení OZP na místo dle palubní karty nebo dle instrukcí posádky,
- xi. 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,
- xii. odvoz potřebného vybavení LO (kolečková židle, vynášecí křeslo) na místo uskladnění,
- xiii. kontrola odletu OZP (v případě zrušení letu, nebo jiné změny, postupovat dle instrukcí a požadavků pracovníka/ů odbavení CHECKIN nebo STW).

8.2.3. 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:

- a) V případě nutnosti přivolání rychlé záchranné služby
- b) 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 odbavení

cestujícího (pokud to zdravotní stav dle lékaře a přepravní podmínky dopravce dovolí),

- c) Poskytnutí kolečkové židle pokud ji OZP ihned vyžaduje,
- d) Asistence při odbavení zavazadel,
- e) Předání informace na pracoviště STW zajišťuje pracovník CHECKIN,
- f) Převzetí OZP od odbavujícího personálu,
- g) Dohoda o pořadí a čase nástupu OZP do letadla s pracovníky odbavení,
- h) Poskytnutí ostatních služeb (WC, nákup, odvoz do restaurace, salónek, atd.),
- i) Asistence při letištní kontrole příručních zavazadel a samotného cestujícího,
- j) Odvoz OZP k pasové kontrole a/nebo celní kontrole, je-li pasové a/nebo celní odbavení nutné,
- k) Převoz dle palubní vstupenky do příslušného GATU,
- l) Odvoz do letadla v době nástupu,
- m) Asistence při usazení OZP na místo dle palubní karty nebo dle instrukcí posádky,
- n) Odvoz potřebného vybavení LO (kolečková židle, vynášecí křeslo) na místo uskladnění,
- o) Kontrola odletu OZP (v případě zrušení letu, nebo jiné postupovat dle instrukcí pracovníka odbavení),

8.2.4. Pravidla odbavení imobilního cestujícího (WCHS, WCHR, WCHC) při příletu - předem vyžádané i nevyžádané asistence

- a) Převzetí PAX v letadle, GATU nebo na stojánce:
 - i. převzetí OZP od posádky,
 - ii. převzetí osobního zavazadla na palubě letadla,
 - iii. zapsání jména a typu OZP,
 - iv. poskytnutí kolečkové židle či vynášecího křesla, atd.,
 - v. v případě vlastní kolečkové židle, převzetí od posádky či pracovníků odbavení Letadel,
 - vi. odvoz z letadla,
 - vii. poskytnutí ostatních služeb (WC, nákup, odvoz do restaurace, salónek atd.),
 - viii. asistence při vyzvednutí zavazadel v příletové hale,
 - ix. převoz pasovou a celní kontrolou, je-li pasová a celní kontrola potřebná,
 - x. doprovod před odletovou nebo příletovou halu na jedno z míst odjezdu,
 - xi. odvoz potřebného vybavení LO (kolečková židle, vynášecí křeslo) na místo uskladnění,
- b) Transitní cestující OZP:
 - i. převzetí OZP od posádky,

Autor dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště	Garant dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště	Odpovědná osoba: Ing. Michal Holubec Provozní ředitel
---	--	---

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


8.2.5. 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:

- i. v případě žádosti od posádky letu, přivolání rychlé záchranné služby
- ii. 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

Autor dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště	Garant dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště	Odpovědná osoba: Ing. Michal Holubec Provozní ředitel
---	--	---

	Práva osob se zdravotním postižením a osob s omezenou pohyblivostí v letecké dopravě LO-SM-018-09	Strana: 25 z 29 Datum: 01. 11. 2019 Verze: 3.0
---	---	--

- služba potřebná pro odvoz (kolečková židle, atd.) a příletové odbavení cestujícího,
- iii. zapsání jména osoby a typu OZP/důvod asistence,
 - iv. převzetí OZP od odbavujícího personálu,
 - v. převoz k nejbližšímu stanovišti pasové kontroly, je-li pasová kontrola potřebná,
 - vi. asistence při vyzvednutí zavazadel v příletové hale,
 - vii. průjezd celní kontrolou, je-li celní kontrola potřebná,
 - viii. doprovod před odletovou nebo příletovou halu na jedno z míst odjezdu,
 - ix. odvoz potřebného vybavení LO (kolečková židle, vynášecí křeslo) na místo uskladnění.

8.3. Zodpovědnosti za pomoc a asistenci na LO

Po obdržení žádosti/oznámení o poskytnutí asistence jakýmkoliv způsobem uvedeným v bodě 8.1.3 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 8.1.2 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:

- a) Stowing - kl. 120, e-mail: stowing@airport-ostrava.cz (stowing)
- b) BD - výhradně kl. 151
- c) ÚBL - kl. 387 nebo 728 768 718, e-mail: ostraha@airport-ostrava.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 ÚBL 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:

Autor dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště	Garant dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště	Odpovědná osoba: Ing. Michal Holubec Provozní ředitel
---	--	---

	<p align="center">Práva osob se zdravotním postižením a osob s omezenou pohyblivostí v letecké dopravě LO-SM-018-09</p>	<p>Strana: 26 z 29 Datum: 01. 11. 2019 Verze: 3.0</p>
---	--	---

- pracovníci ÚBL 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 pracovník INFO respektive pracovník CHECKIN, který:

- kontaktuje BD a sdělí skutečnost o tom, že se OZP s vyžádanou/oznámenou asistencí dostavila na letiště,
- BD pak o této skutečnosti informuje oddělení ÚBL, pracoviště STW a rovněž Velitele směny HZS,
- pracovníci ÚBL, 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 ÚBL si zkoordinují s pracovníky HZS předání OZP při nástupu do letadla,
- pracovník 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 pracovník CHECKIN dostatečně včas i pracovníkům třídiřny.

Jednotlivé možné další úkony a činnosti v průběhu asistence jsou popsány v bodech 8.2.2 a 8.2.3 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.

Přilet

- 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 ÚBL předem zkoordinují předání OZP v příletovém GATU
- Pracovníci ÚBL, 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 8.2.4 a 8.2.5 této směrnice.

Předem nevyžádaná/neoznámená asistence

Autor dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště	Garant dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště	Odpovědná osoba: Ing. Michal Holubec Provozní ředitel
---	--	---

V těchto případech dopravce, jeho zástupce nebo CK oznámí potřebu o asistenci v čase kratším než 36 h před STD, nebo přímo OZP oznámí svou potřebu o asistenci v čase kratším než 24 h před STD, případně takto učiní až po příjezdu na letiště z míst č. 1 až č. 4 uvedených v bodě 8.1.2 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 potvrzování 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 nebo tlačítkem na BD v případě míst č. 1 až č. 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. 3 a 4 nebo telefonicky/tlačítkem na místech 1 a 2 je příjemcem BD a jeho personál:


Informuje oddělení ÚBL 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 ÚBL a HZS, kteří budou poskytovat asistenci, si po vyzvednutí OZP domluví s pracovníky CHECKIN postup při odbavení (číslo přepážky, gate a očekávaný čas nástupu),

V případě oznámení z míst č. 3 a č. 4 je příjemcem pracovník INFO respektive pracovník CHECKIN, který:

Autor dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště	Garant dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště	Odpovědná osoba: Ing. Michal Holubec Provozní ředitel
---	--	---

	<p align="center">Práva osob se zdravotním postižením a osob s omezenou pohyblivostí v letecké dopravě LO-SM-018-09</p>	<p>Strana: 28 z 29 Datum: 01. 11. 2019 Verze: 3.0</p>
---	--	---

- Kontaktuje BD a sdělí skutečnost o tom, že se OZP s nevyžádanou/neoznámenou asistencí dostavila na letiště,
- BD pak o této skutečnosti informuje oddělení ÚBL, pracoviště STW a rovněž Velitele směny HZS,
- Pracovníci ÚBL, kteří budou poskytovat asistenci, si vyzvednou OZP již přímo na odbavovací přepážce, kde si případně s pracovníky 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 ÚBL si zkoordinují s pracovníky HZS předání OZP při nástupu do letadla,
- Pracovník 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 třídiřny.

Jednotlivé možné další úkony a činnosti v průběhu asistence jsou popsány v bodech 8.2.2 a 8.2.3 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 ÚBL
- 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 ÚBL předem zkoordinují předání OZP u dveří v příletovém GATU
- Pracovníci ÚBL, 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

Autor dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště	Garant dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště	Odpovědná osoba: Ing. Michal Holubec Provozní ředitel
---	--	---

	Práva osob se zdravotním postižením a osob s omezenou pohyblivostí v letecké dopravě LO-SM-018-09	Strana: 29 z 29 Datum: 01. 11. 2019 Verze: 3.0
---	---	--

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 pracovník STW přímo na BD, který informaci okamžitě předává na HZS a ÚBL. 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 ÚBL, 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 8.2.4 a 8.2.5 této směrnice.


9. Školení zaměstnanců

Provozovatel letiště poskytuje veškerému personálu, který pracuje na letišti a přichází do přímého styku s cestující veřejností školení o rovnoprávnosti zdravotně postižených a o problematice zdravotního postižení.

Toto školení se provádí periodicky v rámci pravidelných školení bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP).

Provozovatel letiště zajistí (personální útvar), aby všichni noví zaměstnanci prošli školením o problematice zdravotního postižení. Praktické zaškolení na pracovišti zabezpečí vedoucí jednotlivých útvarů nebo oddělení.

V případě potřeby zajistí provozovatel letiště doškolení personálu.

<u>Příloha č. 1. Zásady společenského chování ve vztahu k lidem s různým druhem postižení</u>	 Zásady
--	---

Autor dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště	Garant dokumentu: Ing. Marek Nevlud Vedoucí útvaru provozu letiště	Odpovědná osoba: Ing. Michal Holubec Provozní ředitel
---	--	---