

## NORMA KVALITY- ZAJIŠTĚNÍ ASISTENČNÍCH SLUŽEB PŘI ODBAVENÍ OSOB SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM A OSOB S OMEZENOU SCHOPNOSTÍ POHYBU A ORIENTACE NA LETIŠTI PRAHA RUZYŇ

Platnost od	Účinnost	Nahrazuje
30.10.2018	1.11.2018	LP-SM-010C/2012
Oblast procesů/proces		Klasifikace
Handling		Veřejný
Zpracovatel	Funkce	Datum /Podpis
KOPULETY Petr	Specialista PRM	KOPULETY Petr, v.r.
Vlastník	Funkce	Datum /Podpis
SVAROVSKY Martin	Manažer KPT	SVAROVSKY Martin, v.r.
Finální schvalovatel/é	Funkce	Datum /Podpis
KRAUS Jiri	člen představenstva	KRAUS Jiri, v.r.
SPACEK Milan	člen představenstva	SPACEK Milan, v.r.

### Účel

Účelem této směrnice je zajištění poskytování asistenční služby osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace v požadované kvalitě, stanovené Nařízením Evropského parlamentu a rady (ES) č. 1107/2006.

### Předmět

Dokument stanovuje místa pro poskytnutí asistenční služby a technické zabezpečení, definuje základní standardy pro výkon asistenční služby a v neposlední řadě také kontrolní mechanismy, zaručující dodržení nastavených standardů pro výkon asistenční služby na letišti Praha/Ruzyně.

### Působnost

Tento dokument je při vydání řízeně distribuován OJ KPT a současně je příkazem provozovatele letiště ve smyslu § 31 odst. 2 zákona č. 49/1997 Sb., o civilním letectví, ve znění pozdějších předpisů, určený provozovatelům leteckých činností, cestujícím a ostatním osobám zúčastněným na provozu letiště Praha/Ruzyně a leteckém provozu, k zajištění bezpečného provozu letiště a koordinování činností na letišti Praha/Ruzyně. Dokument je publikován všem zaměstnancům na intranetu LP.

**OBSAH:**

<b>I</b>	<b>Zkratky a pojmy</b> .....	<b>3</b>
I.1	Zkratky .....	3
I.2	Pojmy .....	3
<b>II</b>	<b>Odpovědnosti a pravomoci</b> .....	<b>4</b>
<b>III</b>	<b>Poskytování pomoci osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace</b> .....	<b>5</b>
III.1	Úvodní ustanovení .....	5
III.2	Rozsah úpravy .....	5
III.3	Časové standardy asistenčních služeb .....	6
III.4	Místo poskytnutí asistenčních služeb .....	7
III.5	Nezbytné technické zabezpečení .....	7
III.6	Základní zásady výkonu poskytovatele asistenční služby .....	8
III.7	Etické parametry .....	9
III.8	Kontrolní činnost .....	9
III.9	Poskytovatel asistenčních služeb .....	10
<b>IV</b>	<b>Související dokumentace</b> .....	<b>10</b>
<b>V</b>	<b>Přechodná a závěrečná ustanovení</b> .....	<b>10</b>
<b>VI</b>	<b>Seznam příloh</b> .....	<b>11</b>
<b>VII</b>	<b>Změnový list</b> .....	<b>11</b>

## I Zkratky a pojmy

### I.1 Zkratky

Zkratka	Vysvětlení
AOC	Sdružení leteckých dopravců (Airline Operator's Committee)
ES	Evropské společenství
KPT	OJ Dozor a koordinace provozu terminálů
<b>KPR</b>	<b>OJ Kvalita provozu</b>
LP	Letiště Praha, a. s.
NRZP	Národní rada osob se zdravotním postižením ČR (organizace zastupující osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace)
<b>OJ</b>	<b>organizační jednotka</b>
PAX	cestující
PRM	osoby se zdravotním postižením (Persons with Reduced Mobility)
<b>PSM</b>	<b>provozní letecká zpráva (Passenger Service Message)</b>
SLS	Stálá lékařská služba
SRA	vyhrazený bezpečnostní prostor ( <b>Security Restricted Area</b> )

### I.2 Pojmy

Pojem	Vysvětlení
odbavovací společnost	organizace poskytující služby související s odbavením cestujících a zavazadel (Czech Airlines Handling, s.r.o., Menzies Aviation (Czech), a.s.)
poskytovatel asistenčních služeb	společnost MaidPro Service s.r.o
osoba se zdravotním postižením nebo osoba s omezenou schopností pohybu a orientace	osoba, jejíž pohyblivost je při použití dopravního prostředku snížena v důsledku jakéhokoliv 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

## II Odpovědnosti a pravomoci

Název Role / Pozice	Popis odpovědností a pravomocí
Poskytovatel asistenčních služeb	Zajišťuje poskytování asistenční služby osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace v požadované kvalitě, stanovené touto Normou kvality a Nařízením Evropského parlamentu a rady (ES) č. 1107/2006.
KPT	Kontroluje poskytovatele asistenčních služeb v dodržování Normy kvality a Nařízení Evropského parlamentu a rady (ES) č. 1107/2006. Zajišťuje zveřejnění dokumentu na webových stránkách LP.
KPR	Pravidelně vyhodnocuje provedené kontroly kvality poskytovaných služeb a odpovídá za zvyšování jejich kvality.

### **III Poskytování pomoci osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace**

#### **III.1 Úvodní ustanovení**

Letiště Praha, a. s. jakožto provozovatel mezinárodního letiště Praha/Ruzyně

- v duchu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) S č. 1107/2006 ze dne 5.7.2006, které stanoví závazné povinnosti nejen pro provozovatele letiště, ale i pro jeho uživatele, letecké přepravce a osoby se sníženou pohyblivostí,
- v souladu s mezinárodními a národními etickými standardy a kodexy chování,
- vědomo si možnosti psychických bariér, které se mohou mezi osobami se zdravotním postižením, či osobami s omezenou schopností pohybu a orientace (dále jen osoby se zdravotním postižením) na straně jedné a zaměstnanci letiště či ostatními cestujícími a návštěvníky letiště na straně druhé vyskytnout a
- s cílem zajistit rovné postavení všem fyzickým osobám při využívání služeb leteckých dopravců a infrastruktury Letiště Praha, a. s.

vydalo ve spolupráci s uživateli letiště, zastoupenými AOC a NRZP, následující Normu kvality pro poskytování asistenčních služeb při odbavení osob se zdravotním postižením na letišti Praha/Ruzyně.

#### **III.2 Rozsah úpravy**

**III.2.1** Letišti Praha, a. s. jako provozovateli mezinárodního civilního letiště, který zabezpečuje plnění obecně závazného Nařízení Evropského Parlamentu a rady č. 1107/2006 s názvem „Práva osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v dopravě“ je uložena odpovědnost za pomoc poskytovanou při odbavení a pohybu po letišti osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace. Služba je poskytována na základě dvoustranné smlouvy s transparentně vybraným poskytovatelem služby.

**III.2.2** V zájmu zajištění rovného přístupu k možnostem plnohodnotného využití letecké přepravy musí být osobám se zdravotním postižením umožněno:

- sdělit svůj příjezd na letiště a požádat o pomoc na určených místech uvnitř budov terminálů a mimo ně, která jsou zřetelně vyznačena,
- přesunout se z určeného místa k přepážce odbavení,
- projít odbavením včetně zavazadel,
- přesunout se od přepážky odbavení, po absolvování pasové, celní a bezpečnostní kontroly,
- nastoupit do letadla pomocí výtahu, ortopedických 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, ortopedických 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 transferu, podle potřeby s pomocí v neveřejné i veřejně přístupné zóně letiště, uvnitř budov terminálů a mezi nimi,
- přemístit se v případě potřeby na toalety,
- poskytnout pozemní odbavení asistenčního psa,
- sdělit přístupnými formami informace potřebné pro let
- získat dočasnou náhradu za zničené, poškozené či ztracené vybavení pro mobilitu po nezbytně nutnou dobu – pobyt imobilního cestujícího na letišti Praha/Ruzyně (v případě, že poškození či ztráta bude způsobena během přepravy a zapůjčení vybavení bude požadováno na dobu delší, je povinná odbavovací (handlingová) společnost řešit reklamaci poškození či ztráty a sjednat pronájem za úplaty dle ceníku společnosti poskytující asistenční služby),
- shora uvedené činnosti jsou zajišťovány v součinnosti s osobami doprovázející cestujícího se zdravotním postižením a společnost poskytující asistenční služby zajistí proces odbavení jak pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, tak i pro jejich doprovod.

### III.3 Časové standardy asistenčních služeb

**III.3.1** Plnohodnotný přístup osob se zdravotním postižením k procesu odbavení je poskytován nepřetržitě, tj. 24 hodin denně v níže stanovených časových limitech a to převážně na základě vyžádání osoby se zdravotním postižením, které je učiněno předem před příchodem cestujícího na letiště, telefonicky nebo osobně. Děje se tak na řádně vyznačených místech uvnitř terminálů nebo za tím účelem označených míst vně terminálů. Tato služba je zajišťována v níže uvedených časových limitech, pokud osoba se zdravotním postižením nebo osoba s omezenou schopností pohybu a orientace oznámí zvláštní potřebu pomoci leteckému dopravci, jeho zástupci nebo provozovateli souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy alespoň 48 hodin před zveřejněným časem odletu. Toto oznámení se týká i zpátečního letu, jestliže let tam i zpět byl sjednán u téhož leteckého dopravce. Poskytovateli asistenčních služeb musí být tato informace předána leteckým dopravcem nebo osobou se zdravotním postižením alespoň 36 hodin před zveřejněným časem odletu nebo příletu.

**III.3.2** Vyžádané asistenční služby musí být zahájeny v těchto časových limitech:

- **Odlet**

*venkovní prostory:*

Hlášený cestující do 15 min od nahlášení na dispečink

Nehlášený cestující do 20 min od nahlášení na dispečink

*vnitřní prostory terminálů, přepážky odbavení a informací v T1 a T2:*

Hlášený cestující do 5 min od nahlášení na dispečink

Nehlášený cestující do 15 min od nahlášení na dispečink

- **Přilet a transfer**

hlášený cestující v čase zastavení letadla na stání

nehlášený cestující do 15 min od nahlášení na dispečink (v případě, že byl cestující alespoň uveden na PSM, tak do 15 min od zastavení letadla na stání)

**III.3.3** V případě poskytování asistenční služby při transferu nebo v případech, kdy nebylo učiněno oznámení podle odstavce III.3.1 tohoto článku, musí být vyvinuta veškerá možná snaha a maximální iniciativa, aby plánovaný transfer, případně odlet byl uskutečněn i v případech časového skluzu příletu osoby se zdravotním postižením nebo jeho předem neohlášeného příjezdu k odletu.

**III.3.4** V procesu odbavení bude pro osoby se zdravotním postižením zabezpečeno u jednotlivých kontrolních míst přednostní odbavení.

### III.4 Místo poskytnutí asistenčních služeb

**III.4.1** Asistenční služby jsou poskytovány ve veřejném a neveřejném prostoru terminálů 1, 2 a 3 letiště Praha/Ruzyně, v prostoru přednádraží terminálů, na odbavovací ploše a palubě letadla.

**III.4.2** Místem pro zahájení poskytování asistenčních služeb jsou:

- přepážky check-in, je-li asistenční služba vyžádána v souvislosti s odbavením cestujícího se zdravotním postižením,
- přepážky informační služby LP, je-li asistence vyžádána cestujícím se zdravotním postižením na této přepážce, nebo
- zřetelně vyznačená a číslem označená místa prostoru přednádraží letiště Praha/Ruzyně (autobusové zastávky, přízemí parkingu A (Smart), parkingu C (Comfort), terminál 1, 2 a 3 apod.), pokud je asistence vyžádána telefonicky z tohoto místa.

**III.4.3** Je-li asistenční služba poskytována na palubě letadla, je poskytována za plného dodržování pokynů kapitána a posádky letadla.

### III.5 Nezbytné technické zabezpečení

**III.5.1** Pro poskytování asistenčních služeb je na letišti Praha/Ruzyně k dispozici:

- 5 ks mikrobuseů pro přepravu osob s vyrovnávací plošinou nebo nájezdnými můstky
- 40 ks ortopedických vozíků
- 1 ks židle schodolezecká
- 10 ks vynášecích židlí (do 150kg)
- 3 ks nosítek
- 1 vozidlo s vysokozdvížnou kabinou (výška zdvihu max. 5900 mm)



### III.6 Základní zásady výkonu poskytovatele asistenční služby

**III.6.1** Zaměstnanci vykonávající asistenční službu jsou povinni zachovávat níže uvedené základní zásady, které jsou podrobně rozpracovány v příloze č. 1 a 2 této Normy kvality

- a) **Zásady ústrojové kázně** – pracovní oblečení určené pro poskytování služby:
- jednotný stejnokroj (tmavé kalhoty, světlá košile či rozhalenka, muži vázanku, tmavé boty, případně plášť),
  - zaměstnanec je povinen nosit příslušné pracovní oblečení čisté a být upravený,
  - v případě poškození stejnokroje nahlásit svému nadřízenému, aby mohlo být oblečení vyměněno nebo opraveno,
  - po celou dobu výkonu asistenční služby musí být viditelně označeni ID kartou, která umožňuje vstup do neveřejného prostoru letiště.
- b) **Dodržování hygienických zásad**
- pravidelné mytí rukou, používání jednorázových rukavic a desinfekčního krému.
- c) **Chování a vystupování**
- citlivé zacházení s PAX vzhledem k jeho postižení, bezpečný transport při použití ortopedického vozíku, tzn. poklidná jízda, přidržení při sjíždění, vyhýbání, opatrné najíždění do výtahu atd.,
  - při zvládání nepříjemných situací zachovávat klid a trpělivost,
  - příjemné chování po celou dobu strávenou s PAX,
  - vyvarovat se jakéhokoli náznaku očekávání zvláštní individuální odměny za svoji asistenční činnost,
  - předávat si své zkušenosti mezi sebou, tak aby docházelo k neustálému zlepšování poskytované služby.
- d) **Komunikace s PAX**
- v rámci svých možností se snažit komunikovat s cestujícím o obecných tématech pro jeho dobrý pocit,
  - maximální ochota k porozumění přání PAX. Případné nedorozumění či problém hlásit odpovědnému nadřízenému

**III.6.2** Zaměstnanci, kteří osobně asistenční službu vykonávají, a jsou ve styku s cestujícími se zdravotním postižením, musí mít základní znalosti alespoň anglického jazyka

**III.6.3** Pro zajištění asistenční služby musí být zajištěn dostatečný počet zaměstnanců s řídičským oprávněním skupiny B a C a se zkouškou na obsluhu hydraulického zvedacího zařízení k pokrytí nepřetržitého provozu.

**III.6.4** Letiště Praha, a. s., zajišťuje formou e-learningového kurzu odborné proškolení svých zaměstnanců v oblasti znalostí o tom, jak vyhovět potřebám osob s různým zdravotním postižením nebo se zhoršenou schopností pohybu a orientace. Stejně tak zajišťuje proškolení všech svých nových zaměstnanců o problematice zdravotního postižení a průběžné doškolení letištního personálu



### III.7 Etické parametry

**III.7.1** Poskytování asistenčních služeb osobám se zdravotním postižením musí být nediskriminační a musí plně odpovídat stupni postižení cestujícího. Rozsah poskytnutých služeb, jakož i využití technického vybavení musí v maximální míře umožňovat cestujícímu se zdravotním postižením přiměřený komfort. Technické vybavení je v případě potřeby využíváno, aniž by o ně muselo být ze strany cestujícího se zdravotním postižením žádáno. Osoby se zdravotním postižením nesmí sami žádat o pomoc, kterou potřebují, ale musí jim být nabídnuta automaticky jako samozřejmost (na druhé straně nesmí být pomoc vnucována).

**III.7.2** Služba cestujícím se zdravotním postižením musí být poskytována vyváženým a transparentním způsobem, její obsah a rozsah musí být uzpůsoben věku cestujícího se zdravotním postižením a musí být uskutečňována za dodržování etických norem společenského chování.

**III.7.3** Pro zajištění vyváženosti rozsahu poskytované služby je nutno brát v úvahu i názor cestujícího se zdravotním postižením na způsob poskytnutí nezbytné asistence a její požadovaný rozsah (např. cestující se zdravotním postižením raději využije pomalejší chůzi o berlích než přesun v ortopedickém vozíku, případně raději využije zapůjčený vozík bez asistence).

### III.8 Kontrolní činnost

**III.8.1** Je-li asistenční služba poskytována externím poskytovatelem, musí být jeho výběr uskutečněn na základě platných právních předpisů, zejména zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů. S poskytovatelem služby musí být uzavřena smlouva v písemné formě a případné změny této smlouvy budou konzultovány s AOC.

**III.8.2** Zásady stanovené touto Normou musí být obsaženy ve smlouvě jako povinnosti poskytovatele služby a jejich dodržování zajištěno smluvními pokutami v přesně specifikované výši.

**III.8.3** Kontrola dodržování Normy kvality je pravidelně prováděna organizační jednotkou KPT a vyhodnocování kvality poskytované služby je prováděno organizační jednotkou KPR.

**III.8.4** Ke zvýšení kvality poskytovaných asistencí zajistí organizační jednotka KPT, aby případné nedostatky zjištěné kontrolami dle výše uvedeného odstavce, konkrétní stížnosti uživatelů, ale i podněty ke zlepšení kvality poskytovaných asistenčních služeb byly neprodleně projednány s poskytovatelem, který je k zajištění služby smluvně zavázán.

**III.8.5** Písemné stížnosti je nutno zasílat na oficiální adresu provozovatele letiště nebo elektronicky prostřednictvím kontaktního formuláře umístěného na webových stránkách [www.prg.aero](http://www.prg.aero) v sekci Kontakt. Kopie stížnosti bude zaslána k vyjádření smluvnímu poskytovateli služby, který se musí do 5 pracovních dnů k stížnosti vyjádřit. Provozovatel letiště odešle písemnou odpověď stěžovateli nejpozději do 14 pracovních dnů.

### III.9 Poskytovatel asistenčních služeb

**III.9.1** Současným smluvním poskytovatelem asistenčních služeb při odbavení osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace je společnost:

**MaidPro Service s.r.o.**

se sídlem: Praha 6, K letišti 57/1049

jednající: Lubor Kulhavý, jednatel společnosti

IČ: 27370267

DIČ: CZ27370267

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 108991

Kontakty na dispečink: Telefon: **220 111 220**

SITA: **PRGWC7X**

E-mail: **PRM@prg.aero**

Intercom: **3222**

## IV Související dokumentace

- (1) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) S č. 1107/2006 ze dne 5.7.2006.
- (2) Dokument 30 Evropské konference civilního letectví a to konkrétně část I sekce 5.

## V Přejícná a závěrečná ustanovení

- (1) Revize/aktualizace této Směrnice budou vydávány při každé trvalé provozní změně a/nebo nejpozději do 24 kalendářních měsíců od data publikace.
- (2) Letiště Praha/Ruzyně od 1. 7. 2008 zabezpečuje zajištění asistenčních služeb při odbavení osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace na základě dvoustranné smlouvy s poskytovatelem vybraným na základě otevřeného zadávacího řízení podle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů. Tento řídicí dokument bude závazný i pro každého dalšího poskytovatele služby a všechny závazné standardy tohoto dokumentu budou obsahem dvoustranné smlouvy s případným budoucím poskytovatelem této služby.
- (3) Pro zabezpečení co nejvyšší informovanosti leteckých cestujících, zejména pak osob se zdravotním postižením zajišťuje OJ SPR zveřejnění dokumentu na webových stránkách letiště Praha/Ruzyně <https://www.prg.aero/cestovani-osob-s-omezenou-schopnosti-pohybu-orientace> Dokument je prostřednictvím AOC distribuován všem leteckým dopravcům, kteří využívají služeb letiště Praha/Ruzyně.
- (3) Tento řídicí dokument je vypracován v českém i anglickém jazyce.
- (4) Norma kvality bude Správcem ŘD distribuována následujícím organizacím:
  - MaidPro Service s.r.o.

- Czech Airlines Handling, s.r.o.
- Menzies Aviation (Czech), s r.o.
- Sdružení leteckých dopravců AOC (Airline Operator's Committee)
- Stálá lékařská služba SLS

## VI Seznam příloh

- Příloha č. 1** Postupy pro zajištění asistence při odbavení cestujících se zdravotním postižením
- Příloha č. 2** Zásady vhodného chování a způsobu pomoci osobám se zdravotním postižením v odbavovacím procesu
- Příloha č. 3** Plánek prostoru letiště s vyznačením kontaktních míst, odkud je poskytována asistenční služba

## VII Změnový list

Datum	Důvod / charakter změny	Podpis
11.3.2013	Aktualizace směrnice	Roman Kuttelwascher
4.6.2015	Aktualizace směrnice: doplněné podrobné plánky kontaktních stanovišť, viz Příloha č. 3, zapracování změn organizační struktury, doplnění kap. II Odpovědnosti a pravomoci	Roman Kuttelwascher
14.7.2016	Aktualizace směrnice: úprava rekčních časů asistenční služby; doplněný podrobný plánek kontaktních stanovišť, viz Příloha č. 3, zapracování změn organizační struktury, doplnění kap. II Odpovědnosti a pravomoci	Roman Kuttelwascher
15.8.2019	Aktualizace směrnice: doplnění kapitoly III.4, doplnění přílohy č.2, stanoviště nahrazeno kontaktním místem, změna pozic kontaktních míst v plánu.	Petr Kopuleť

Konec textu vnitřní normy  
**"NORMA KVALITY- ZAJIŠTĚNÍ ASISTENČNÍCH SLUŽEB PŘI ODBAVENÍ OSOB SE ZDRAVOTNÍM  
 POSTIŽENÍM A OSOB S OMEZENOU SCHOPNOSTÍ POHYBU A ORIENTACE NA LETIŠTI PRAHA  
 RUZYŇĚ"**  
 Následují přílohy

## Příloha č. 1

## I.

**Postupy pro zajištění asistence při odbavení osob se zdravotním postižením**

Osoby se zdravotním postižením 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 ortopedický 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 ortopedický 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 ortopedickém 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** – Neslyšící a nevidomý cestující.

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

**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 ortopedického vozíku.

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

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

\*\* Kategorie, která již není zahrnutá v Doc 30, ECAC

## II.

**Pravidla odbavení imobilního cestujícího (WCHS, WCHR, WCHC) při odletu**
**1. Převzetí PAX:**

- u odbavovací přepážky letecké společnosti terminálu 1, 2 a 3 letiště Praha Ruzyně
- u přepážky informační služby terminálu 1, 2 a 3 letiště Praha Ruzyně
- na výstupních autobusových zastávkách terminálu 1 a 2 (kontaktní místo označeno číslem)
- ve vyznačeném prostoru Parkingu A a C (kontaktní místo označeno číslem)
- na místech vyčleněných pro osoby se zdravotním postižením na odstavných plochách pro parkování vozidel (kontaktní místo označeno číslem)

- navázání počátečního kontaktu s PAX, vysvětlení celého odbavovacího postupu – jednotlivé kroky – customer care,
- doprovod k odbavovací přepážce,

- asistence při odbavení zavazadel, včetně odbavení vlastního ortopedického vozíku a přesazení PAX na ortopedický vozík nebo PAX pokračuje na vlastním ortopedickém vozíku,
- zapsání jména, typu PAX, datum poskytnutí služby, číslo letu, čas, kdy byla asistenční služba vyžádána, počet osob, skupinu postižení cestujícího se zdravotním postižením, kdo nebo jak byla pomoc vyžádána a jméno asistenta, který službu poskytl,
- poskytnutí ortopedického vozíku, atd.,
- odvoz PAX k pasové kontrole, je-li pasové odbavení nutné,
- převoz dle palubní karty do 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 PAX do letadla s pracovníky odbavení příslušné letecké společnosti,
- převoz PAX mimo GATE na stojánku nízkopodlažním mikrobusem,
- odvoz do letadla,
- asistence při usazení PAX na místo dle palubní karty nebo dle instrukcí posádky,
- v případě vlastního ortopedického vozíku předání posádce či nakladačům, u typu ortopedického vozíku vybaveného DRY BATTERY je nutno odpojit kabely od baterie a provést zaslepení,
- odvoz potřebného vybavení (ortopedického vozíku, vynášecí křeslo),
- kontrola odletu PAX (v případě zrušení letu, nebo jiné změny, postupovat dle instrukcí pracovníka odbavení).

### III.

#### Pravidla odbavení imobilního cestujícího (STCR) při odletu

Místem parkování sanitky pro dopravu cestujícího se zdravotním postižením je parkovací stání umístěné na 1. komunikaci před spojovacím objektem mezi T1 a T2 (viz příloha č. 3 Normy kvality). Příjezd sanitky je stanoven minimálně na jednu až dvě hodiny před plánovaným odletem a to dle požadavku přepravce. Dispečer poskytovatele služby zajistí vjezd cizí sanitky dle platného ceníku LP. V případě mimořádných provozně bezpečnostních opatření zajistí SLS přepravu pacienta na místní ambulantní lůžko. Tato služba je zpoplatněna dle jejich platného ceníku a bude následně fakturována příslušné asistenční službě nebo dopravci. Manipulaci s cestujícím STCR může vykonávat pouze lékařský doprovod.

Po nahlášení příjezdu sanitky na shora určené místo

- dispečer poskytovatele služby zajistí vjezd cizí sanitky na odbavovací plochu a informuje bezpečnostní velín, který zabezpečí security asistenci,
- zajistit odbavení cestujícího se zdravotním postižením v případě, že bude přepravován na letištní plochu sanitkou SLS,
- informovat cizineckou policii (pokud je to nutné – cestující ze zemí mimo schengenský prostor), která provede kontrolu dokladu a palubní vstupenky pacienta a případného doprovodu,
- zapsání jména, typu PAX a jeho doprovodu,
- převzetí letenky PAX a jeho doprovodu a zavazadel,
- odbavení cestujícího a jeho doprovodu,
- odbavení zavazadel atd.,
- předání dokladu PAXU či jeho doprovodu – tzn. pasu, palubních karet,



- v případě cizí sanitky přisedne do sanitky doprovod a odvede řidiče na vrátnici č. 19, kde k doprovodu přisedne pracovník ostrahy letiště, který zajistí bezpečnostní dozor sanitky po celou dobu pobytu v SRA zóně.
- po dohodě s příslušným handlingovým agentem společně s doprovodnou zdravotní službou přemístí PAX do letadla,
- zajistit předání palubních vstupenek pracovníkům odbavení a ty předat posádce letadla
- v případě cizí sanitky mimo SLS asistuje při jejím odjezdu z plochy letiště zpět na parkovací stání umístěné na 1. komunikaci před spojovacím objektem mezi T1 a T2.

#### IV.

##### Mimořádná asistence při odletu

Při odletu nehlášeného PAX, který si vyžádá z mimořádných důvodů asistenci (např. úraz – uklouznutí, nevolnost, srdeční slabost) jakoukoli cestou:

- po dohodě s pracovníky SLS a pracovníkem letecké společnosti poskytnout službu potřebnou pro odvoz (ortopedický vozík, atd.) a doodbavení cestujícího,
- případný odvoz do ambulance SLS na letišti Praha/Ruzyně,
- zapsání jména a typu PAX a informovat handlingovou společnost přepravce.
- převzetí PAX,
- převoz dle palubní karty do GATU,
- asistence při letištní kontrole příručních zavazadel a samotného cestujícího,
- dohoda o pořadí a čase nástupu PAX do letadla s pracovníky odbavení příslušné letecké společnosti,
- převoz PAX mimo GATE na stojánku nízkopodlažním mikrobusem,
- odvoz do letadla,
- asistence při usazení PAX na místo dle palubní karty nebo dle instrukcí posádky,
- odvoz potřebného vybavení (ortopedický vozík, vynášecí křeslo),
- kontrola odletu PAX (v případě zrušení letu, nebo jiné postupovat dle instrukcí pracovníka odbavení),
- v těchto případech je nutno rozlišovat časový moment odbavení, kdy PAX asistenci vyžádá (před odbavením, po odbavení, zda se jedná o let do schengenského prostoru či mimo tento prostor).

#### V.

##### Odbavení imobilního cestujícího (WCHS, WCHR, WCHC) při přiletu

###### 1. Převzetí PAX v letadle, GATU nebo na stojánce letiště Praha/Ruzyně :

- převzetí PAX od posádky,
- převzetí osobního zavazadla na palubě letadla,
- zapsání jména a typu PAX,
- poskytnutí ortopedického vozíku či vynášecího křesla atd.,
- v případě vlastního ortopedického vozíku, převzetí od posádky či nakladačů,
- převoz PAX od letadla do příslušného GATU (prostor pod GATEM „B a C“, vstupy do terminálů v GATU B3 a C5) nízkopodlažním mikrobusem nebo vozidlem Ambulift,
- poskytnutí ostatních služeb (WC, nákup, odvoz do restaurace, salonek atd.),
- vyzvednutí zavazadel,
- převoz celní kontrolou je-li celní kontrola potřebná,
- předání před terminálem T1, T2, T3 letiště Praha/Ruzyně doprovodu atd.,
- odvoz potřebného vybavení (ortopedický vozík, vynášecí křeslo).

## 2. Transferový cestující PAX:

- zapsání jména a typu PAX,
- poskytnutí ortopedického vozíku či vynášecího křesla atd.,
- v případě vlastního ortopedického vozíku, převzetí od posádky či nakladačů,
- poskytnutí ostatních služeb (WC, nákup, odvoz do restaurace, salonek atd.),
- odvoz PAX k pasové kontrole, je-li pasové odbavení nutné,
- odvoz k transferové přepážce handligové společnosti,
- převoz dle palubní karty do GATU,
- převoz PAX od letadla do příslušného GATU (prostor pod GATEM „B a C“, vstupy do terminálů v GATU B3 a C5) nízkopodlažním mikrobusem nebo vozidlem Ambulift,
- 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 PAX do letadla s pracovníky odbavení příslušné letecké společnosti,
- odvoz do letadla,
- asistence při usazení PAX na místo dle palubní karty nebo dle instrukcí posádky,
- v případě vlastního ortopedického vozíku předání posádce či nakladačům,
- odvoz potřebného vybavení (ortopedický vozík, vynášecí křeslo),
- kontrola odletu PAX (v případě zrušení letu, nebo jiné změny postupovat dle instrukcí pracovníka odbavení).

## VI.

### Odbavení imobilního cestujícího (STCR) při přiletu

Místem pro příjezd sanitky na letiště je parkovací stání umístěné na 1. komunikaci před spojovacím objektem mezi T1 a T2 (viz příloha č. 3 Normy kvality) Příjezd sanitky je stanoven minimálně na jednu až dvě hodiny před plánovaným přiletem. Dispečer poskytovatele služby zajistí vjezd cizí sanitky dle platného ceníku LP. V případě pozdního příjezdu sanity pro cestujícího na přiletu nebo v případě mimořádných provozně bezpečnostních opatření zajistí SLS přepravu pacienta na místní ambulanci lůžko. Tato služba je zpoplatněna dle jejich platného ceníku a bude následně fakturována příslušné asistenční službě nebo dopravci. Manipulaci s cestujícím STCR může vykonávat pouze lékařský doprovod.

Vjezd zajistí smluvní poskytovatel služby.

- asistence letiště informuje o PAX cizineckou policii, je-li to nutné,
- v případě cizí sanitky dispečer poskytovatele služby zajistí vjezd na odbavovací plochu a informuje bezpečnostní velín, který zabezpečí security asistenci po celou dobu pobytu v SRA zóně,
- asistenční služba naviguje řidiče sanitky tak, aby bezpečně a dle platných předpisů LP přijel k danému letadlu,
- asistence při transportu PAX z letadla do sanitky za asistence zdravotní služby či v mimořádných případech dokonce i hasičů,
- převzetí dokladu pacienta a případného doprovodu a lístku od zavazadel atd.,
- zapsání jména, typu PAX a jeho doprovodu,
- příjezd do prostoru pod GATEM „B“ letiště Praha/Ružyně a vyčkání na kontrolu dokladu PAX a jeho doprovodu cizineckou policií v případě, je-li to nutné (schengen x non schengen),



- v případě cizí sanitky mimo SLS zajištění asistence při jejím odjezdu z plochy letiště Praha/Ruzyně na parkovací stání umístěné na 1. komunikaci před spojovacím objektem mezi T1 a T2,
- vyzvednutí zavazadel dle lístku od zavazadel PAX a jeho doprovodu,
- průjezd celní kontrolou a předání zavazadel přímo do sanitky nebo ambulanci SLS, je-li celní kontrola potřebná.

## VII.

### Mimořádná asistence při přiletu

Po přiletu nehlášeného PAX, který si vyžádá z mimořádných důvodů asistenci (např. úraz – uklouznutí, nevolnost, srdeční slabost) jakoukoli cestou

- po dohodě s pracovníky SLS a pracovníkem letecké společnosti se poskytuje služba potřebná pro odvoz (ortopedického vozíku, atd.) a do odbavení cestujícího,
- případný odvoz do ambulance SLS na letišti Praha/Ruzyně,
- zapsání jména a typu PAX,
- převzetí PAX,
- převoz k nejbližšímu stanovišti pasové kontroly, je-li pasová kontrola potřebná,
- vyzvednutí zavazadel,
- průjezd celní kontrolou, je-li celní kontrola potřebná,
- odvoz před terminály letiště dle dohody s PAX,
- odvoz potřebného vybavení (ortopedický vozík, vynášecí křeslo).

## Příloha č. 2

### Zásady vhodného chování a způsobu pomoci cestujícím se zdravotním postižením v odbavovacím procesu

#### Úvod

Stejně jako zdraví patří i nemoc a zdravotní postižení k životu. Riziko zdravotního postižení v důsledku nemoci, úrazu nebo vrozené vady existuje u každého a roste s přibývajícím věkem. V Evropě trpí rozličnými poruchami, postižením či oslabením téměř každý desátý člověk. Z toho je víc než 50% důsledkem choroby, méně než 30% důsledkem nehod. Pro souhrnné označování všech skupin osob se používá termín **osoba se zdravotním postižením, osoba s handicapem, osoba se zdravotním znevýhodněním**.

#### Jaký je náš / Váš přístup ke zdravotně postiženým?

Někdy je možno setkat se s tím, že při setkání s osobou se zdravotním postižením se chování „zdravých“ často změní, chovají se nepřírozeně, komunikace vážne. Možná je to tím, že na to nejsou od útlého věku připravováni, neboť osoby se zdravotním postižením byly izolovány v různých ústavech a často i ve svých domovech.

Postoje společnosti k osobám se zdravotním postižením lidem bývají různé, záleží na vyspělosti společnosti a její kultuře.

Osoby se zdravotním postižením bývají předmětem soucitu, protože je potkalo neštěstí, zároveň však mohou vzbuzovat hrůzu a odpor. Reagujeme tak na odlišnost jako na něco negativního, co je nutné odstranit či izolovat. Další reakcí na odlišnost je uvědomování si své vlastní zranitelnosti a vyjadřování obav z potenciálního ohrožení vlastního zdraví, protože každý člověk ví, že se karta osudu může obrátit.

Ve vztahu „zdravých“ k osobám se zdravotním postižením a v jejich reakcích na sebe se velmi často objevuje, že tato osoba je akceptována jako pasivní objekt, pro něhož je třeba něco udělat, ale není považován za rovnocenného partnera. Neinformovanost zde hraje velkou roli, ve společnosti jsou zafixovány negativní a často odmítavé postoje, které se těžko překonávají a brání uspokojivé integraci lidí s postižením do společnosti „zdravých“.

**Špatný přístup k osobám se zdravotním postižením většinou není úmyslný, ale vyplývá z malé informovanosti o přístupech a jednání s osobami s různými druhy zdravotního postižení.**

#### 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 něho 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 z jedné 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 vzhlízet 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 dokážou 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 dolu.

**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 dolu. 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 lidí 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 řídicím 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. Přitom 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 vnesen 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 sklopí. Sedací plachtu zastrčit dolů, urovnat a tlakem do stran úplně sklopnout.

#### **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 přestupní 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 narovnají.

#### **a) Z vozíku do stoje:**

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

#### **b) Z vozíku na lehátko či židli:**

Pokud má osoba s postižením 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 osoby s postižením.

### **8. Nošení osoby s postižením:**

Pro lehčí osoby stačí jeden pomocník, který si položí jednu ruku osoby s postižením kolem krku, pravou ruku dá kolem zad do podpaždí, levou pod stehny těsně nad kolenní jamky a tak je zvedne. Pokud jsou potřeba dva pomocníci, dělají každý na své straně totéž. Takto je možno nést člověka s postižením také po schodech, či na delší vzdálenosti. Obzvláště důležité je držení osoby s postižením za zády, aby se nesesunul nebo nepřevrátil dozadu. **Zásadně by mělo být každému pomocníkovi jasné, že osoba s postižením 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 něho.
- Chovejte se spíše povzbudivě, neopravujte.
- Nehovořte za něho, 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 obrácení 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 tlumočnick 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 něho budeme potřebovat.**
- **Důležité dotazy raději opakujeme a neváháme ani použít písemnou formu.** U neslyšících uživatelů znakového jazyka je bezpečnější počkat na tlumočníka.
- **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 dorozumívacím možnostem každého klienta se sluchovým postižením.

#### **Co je správně – lidé se sluchovým postižením za přítomnosti tlumočníka:**

- **Člověk se sluchovým postižením může mít tlumočníka.** Tlumočení probíhá podle komunikační preference konkrétního klienta - překladem do znakového jazyka, převodem do znakové 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 tlumočníka oslovujeme přímo toho, s kým jednáme.** Rozhovor je veden mezi slyšícím pomáhajícím a neslyšícím cestujícím, tlumočnickem 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 něho 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 vstřebat 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 upozorníte.
- **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 nejklidnějšího prostředí. Projednávané záležitosti nediskutujeme s průvodcem, pokud se ho 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 se zrakovým postižením dopravní a informační systémy. Nemůžeme jím manipulovat bez informací.

#### **Co je správné – lidé s postižením v oblasti duševního zdraví:**

- **Potíže v oblasti duševního zdraví mohou vyvolávat úzkost, neklid, nebo dokonce i záchvaty paniky.** Medikace může způsobovat podřimování a pomalejší reakce.
- **Osoby s potížemi v oblasti duševního zdraví obvykle oceňují laskavost, ohleduplnost a povzbuzení.**
- **Klidné a konejšivé chování vede k tomu, že se cestující cítí v bezpečí.** Nadměrně přátelské a nadšené služby nicméně mohou působit agresivně.
- **Opět platí, abyste nabídli svou pomoc, ale nevnucovali ji.**

#### **Použitá literatura:**

J. BRÁZDIL: *Sociologie zdravotního postižení*, 1994, odd. spec. ped. CDVU MU

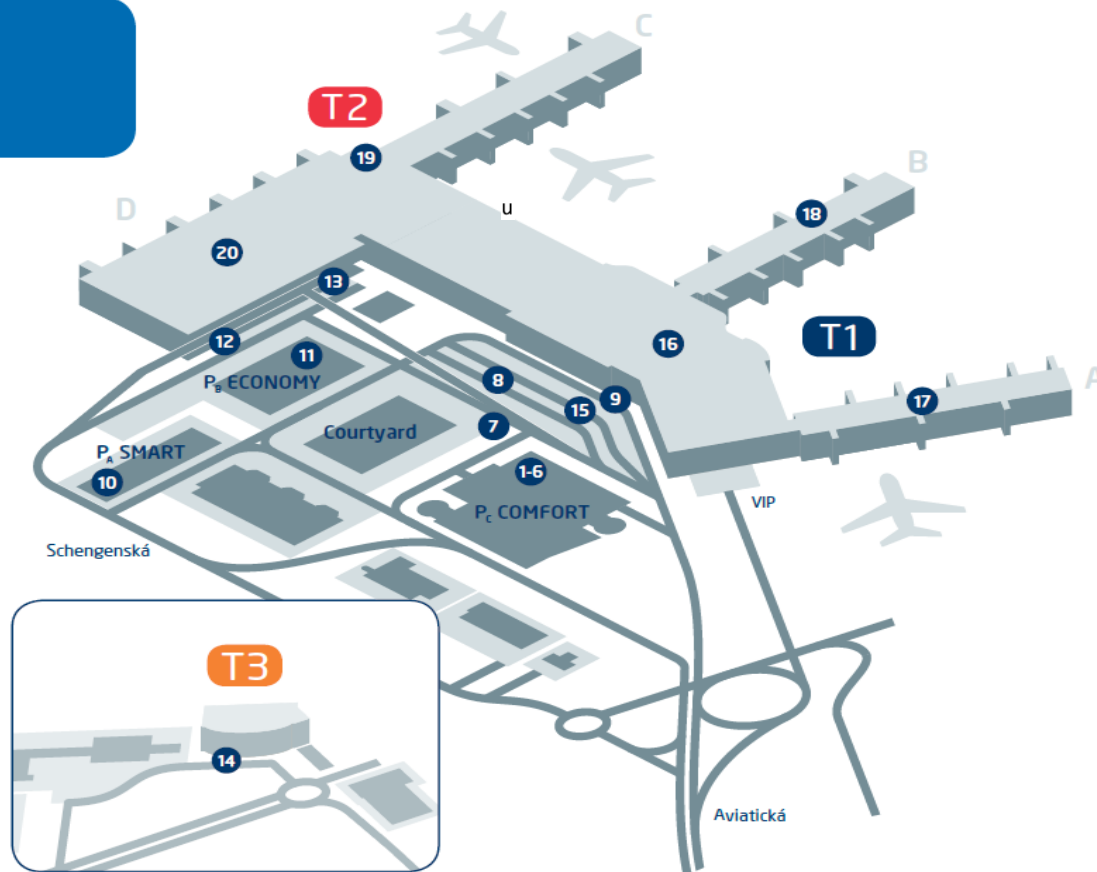
Materiály NÁRODNÍ RADY OSOB SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM, *Desatero komunikace s osobami se zdravotním postižením*, 2008

**Příloha č. 3****Plánek prostoru letiště s vyznačením kontaktních míst, odkud je poskytována asistenční služba****I.****Cestující se zdravotním postižením si může telefonicky přivolat asistenci z označených kontaktních míst.**

- odbavovací přepážky (check-in) terminálu 1, 2 a 3 letiště Praha/Ruzyně
- přepážky informační služby terminálu 1, 2 a 3 letiště Praha/Ruzyně
- jednotlivá podlaží Parkingu C COMFORT (kontaktní místo označeno číslem 1-6), přízemí parkingu A SMART (kontaktní místo 10)
- výstupní autobusové zastávky terminálu 1 a 2 (kontaktní místo č. 15 a 12)
- místa vyčleněná pro osoby se zdravotním postižením na odstavných plochách pro parkování vozidel (kontaktní místo č. 8, 13, 14)
- parkoviště BUS před T2 (kontaktní místo č. 11)
- zastávka BUS, linkové a dálkové (kontaktní místo č. 7)
- dvě parkovací stání u kontaktního místa č. 9 jsou určena pouze pro držitele ZTP/P
- místem pro příjezd sanitky na letiště je parkovací stání umístěné na 1. komunikaci před spojovacím objektem mezi T1 a T2

## Kontaktní místa pro handicapované cestující

- 1-6 Podlaží Parkingu C  
– kryté parkoviště pro veřejnost
- 7 Pod estakádou – příjezd k Terminálu 2
- 8 Na krátkodobém parkovišti  
– před Terminálem 1
- 9 Před Terminálem 1 – na chodníku
- 10 Na Parkingu A
- 11 Na parkovišti P<sub>B</sub> ECONOMY  
– parkování BUS
- 12 Před Terminálem 2 – přílety
- 13 Před Terminálem 2 – odlety
- 14 Před Terminálem 3
- 15 Před Terminálem 1 – u BUS
- 16 Terminál 1
- 17 Terminál 1 – Prst A
- 18 Terminál 1 – Prst B
- 19 Terminál 2 – před Prstem C
- 20 Terminál 2 – 2NP, odlety



## II.

Vyžádané asistenční služby osobám se zdravotním postižením musí být zahájeny v těchto časových limitech:

### **Odlet**

*venkovní prostory:*

Hlášený cestující do 15 min od nahlášení na dispečink

Nehlášený cestující do 20 min od nahlášení na dispečink

*vnitřní prostory terminálů, přepážky odbavení a informací v T1 a T2:*

Hlášený cestující do 5 min od nahlášení na dispečink

Nehlášený cestující do 15 min od nahlášení na dispečink

### **Přilet a transfer**

hlášený cestující v čase zastavení letadla na stání

nehlášený cestující do 15 min od nahlášení na dispečink (v případě, že byl cestující alespoň uveden na PSM, tak do 15 min od zastavení letadla na stání)