

**Směrnice „Poskytování služeb fyzicky a mentálně  
postiženým cestujícím na letišti Praha - Ruzyně“ –  
*Provozní řád***

Verze 1/2016

Závazný pokyn pro zaměstnance společnosti MaidPro Service s.r.o.

**Platná od:** 1. 1. 2016

**Autor:** [REDACTED], Operations Manager

## Účel

Směrnice „Poskytování služeb fyzicky a mentálně postiženým cestujícím na letišti Praha- Ruzyně“ (dále jen Směrnice) je vypracována za účelem zajištění věcně správného, bezporuchového a bezpečného procesu asistenčních služeb v rámci odbavení vybraných kategorií cestujících při odletu a příletu letadla.

## Působnost

Směrnice má obecnou platnost a je základním dokumentem sekce Passenger Service v případech, kdy letecké společnosti cestou svých handlingových agentů nepředložily vlastní Ground Operations Manual (GOM), který detailně popisuje požadavky na rozsah, úroveň a kvalitu těchto služeb.

V takovém případě je Směrnice závazná pro všechny zaměstnance Passenger Services a všechny pracovníky MaidPro, podílející se na procesu odbavení vybraných kategorií cestujících.

V případě, že letecká společnost cestou svého handlingového agenta poskytla vlastní Ground Operations Manual, eventuelně Service Level Agreement, jsou zaměstnanci Passenger Service povinni postupovat podle těchto dokumentů.

## Hlava I – Obecná ustanovení

### Kapitola 1 - Účel a rozsah platnosti Směrnice

Směrnice „Metodika práce v procesu poskytování služeb fyzicky a mentálně postiženým cestujícím“ (dále jen Směrnice). slouží jako základní materiál standardizace práce a služeb spojených nebo souvisejících s výkonem činnosti tzv. passenger services pro vybrané kategorie cestujících během technicko-obchodního odbavení letadel. Je rovněž hlavním učebním a školicím materiálem pro všechny zaměstnance organizační složky Passenger Services MaidPro (dále jen PAS).

Každý zaměstnanec PAS je povinen se prokazatelně seznámit se zněním této Směrnice. Za prokazatelné seznámení podřízených zaměstnanců s touto Směrnicí odpovídá Manager Passenger Services a dále jím pověření pracovníci.

Směrnice je v souladu s národními i mezinárodními standardy, které rozvádí do podmínek PAS..

Výchozím podkladovým materiálem pro tuto Směrnicí jsou:

#### **IATA Airport Handling Manual v platném znění, přičemž zvláštní pozornost je věnována kapitolám:**

- AHM 176 – Recommendation for the Handling of Passenger with Reduced Mobility
- AHM 180 – Carriage of Passengers with communicable Diseases
- AHM 181 – General Guidelines for Passenger Agents in Case of Suspected Communicable Disease
- AHM 276 - Handling of battery operated wheelchairs as checked baggage
- AHM 316, 317 -Special load - Notification to captain
- AHM 921 – Functional Specification for Incapacitated Passengers Boarding/deboarding vehicle

#### **IATA Passenger Services Conference Resolution Manual, vol.1 and Vol. 2, přičemž zvláštní pozornost je věnována kapitolám:**

- Resolution 700 Acceptance and Carriage of Incapacitated Passengers
- Resolution 745b – Acceptance of Power Driven Wheelchairs or other Battery Powered Mobility Aids as Checked Baggage
- Recommended Practice 1700C - Seat Assignment for Individual Incapacitated Passengers and for Escorts
- Recommended Practice 1700D - Incapacitated Passengers Group Travel
- Recommended Practice 1715 - Passenger Service Message (PSM)

Regulation (EC) No 1107/2006 of the European Parliament and Council, concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air

ECAC (Regulation No.1107/2007) – Code of Good Conduct in Ground Handling for Persons with Reduced Mobility

Sector Information Minute SIM 05/2007/07 Manual Handling Risks during Assistance of Disabled Passengers Boarding or Disembarking Aircraft

IATA Dangerous Goods Regulations v platném znění

Vnitřní dokumentace ISŘ, směrnice, předpisy a provozní řády handlingových a leteckých společností Service Level Agreement správy letiště Praha, sp.  
Opatření jednatele a managementu společnosti MaidPro.

**Tato Směrnice má obecnou platnost a je základním dokumentem Passenger Services v případech, kdy letecká společnost cestou odbavovací společnosti nepředložila vlastní Ground Operations Manual (GOM) a Service Level Agreement (SLA).**

**V případě, že letecká společnost poskytla PAS vlastní GOM a SLA, jsou zaměstnanci PAS povinni postupovat podle těchto dokumentů.**

## Hlava I – Obecná ustanovení

### Kapitola 2 - Základní pojmy a definice

#### čl. 1

#### Definice a pojmy běžně používané v letištním provozu při odbavení cestujících

##### Cestující (Passenger)

Je míněna osoba, jiná než člen posádky letadla, přepravovaná v letadle se souhlasem dopravce.

##### Cestující, tělesně nebo mentálně postižený (Handicapped)

Cestující, který v důsledku trvalé nemoci, úrazu nebo vady nebo v důsledku odchylky sociální povahy, je podstatně omezen v praktickém životě v porovnání s okolní společností. V souladu s klasifikací Světové zdravotnické organizace tělesná postižení se definují takto:

- **Vada (Impairment)** – jakákoliv ztráta nebo abnormálnost psychologické, fyziologické nebo anatomické struktury nebo funkce
- **Postižení (Disability)** – jakékoliv omezení nebo ztráta (vyplývající z vady) schopnosti jednat a provádět činnosti způsobem nebo v mezích, které se pro lidskou bytost považují za normální.
- **Znevýhodnění (Handicap)** – nevýhoda vyplývající pro daného jedince z jeho vady nebo postižení, která omezuje nebo znemožňuje, aby naplnil roli, která je pro tohoto jedince (s přihlédnutím k věku, pohlaví a sociálním a kulturním činitelům) normální.

Z hlediska letecké přepravy cestující dále dělit do dalších kategorií:

Cestující s omezenou hybností

Cestující tělesně nezpůsobitý

##### Cestující (osoba) s omezenou hybností (Person with reduced mobility)

Cestující (osoba), s omezenou pohyblivostí v důsledku:

- fyzické nezpůsobitosti (smyslové nebo motorické),
- duševní nezpůsobitosti,
- věku, nemoci nebo z dalších příčin

která vyžaduje při přepravě zvláštní asistenci, která této osobě umožní využít služeb, jež jsou standardně poskytovány tělesně a mentálně zdravým cestujícím.

##### Cestující (osoba) tělesně nezpůsobitý (Incapacitated Passenger)

Cestující s psychickou nebo mentální poruchou, nebo zdravotním stavem, který vyžaduje individuální přístup nebo asistenci při nástupu, výstupu z letadla, během letu a v průběhu pozemního odbavení, který není za normálních podmínek poskytován tělesně a mentálně zdravým cestujícím.

Detailní rozlišení tělesně postižených cestujících podle kategorií postižení je uvedeno v Hlavě 2, Kapitola 1, čl.

### **Čekací listina (Waiting list)**

Seznam cestujících, kteří čekají na volné místo v den nebo čas odletu linky, která je vyprodána.

### **Číslo letu (Flight number)**

Označení letu vyjádřené písmeny a číslicemi a obsahující označení dopravce (dvou- nebo třípísmenný kód) a číslo letu ( jedno- až čtyřmístné číslo ).

### **Doprovce (Carrier)**

Zahrnuje leteckého dopravce, který vystavuje letenky a dále všechny letecké dopravce, kteří přepravují nebo zajišťují přepravu cestujícího a jeho zavazadel nebo obstarávají ostatní služby vztahující se k přepravě.

### **GOM**

**Ground Operations Manual** – manuál pro technicko - obchodní odbavení letadel, předkládaný leteckými společnostmi a sumarizující standardy a požadavky letecké společnosti.

### **Harmonogram odbavovacího procesu**

Kvalita a časová souslednost služeb technicko - obchodního odbavení letadla se řídí standardy letecké společnosti, jejichž součástí musí být i harmonogram odbavovacího procesu.

Časový sled služeb technicko - obchodního odbavení je přímo úměrný tomu, zda se jedná o:

- odlet letadla
- průlet letadla
- přílet letadla

příčemž

- **Odletem** rozumíme proces, kdy je letadlo přistaveno tahačem na stání odbavovací plochy z hangáru nebo odstavného parkovacího stání a po ukončení technicko-obchodního odbavení odlétá;
- **Průletem** rozumíme časový interval definovaný okamžikem nájezdu přilétajícího letadla na stání na odbavovací ploše s následným vypnutím motorů a okamžikem, kdy letadlo spouští motory, eventuálně je vytlačeno ze stání tahačem za účelem odletu;
- **Příletem** rozumíme proces, kdy je letadlo po příletu a po technicko-obchodním odbavení přetaženo tahačem ze stání na odbavovací ploše do hangáru nebo na odstavné parkovací stání;

### **Charter**

Nepravidelný let, pronájem celého letadla pro účely pronajímatele.

### **Letiště (Airport)**

Vymezená plocha na zemi nebo na vodě /včetně budov, zařízení a vybavení/ určená buď ke nebo v části pro přílety, odlety a pozemní pohyby letadel.

### **Mezinárodní přeprava (International transportation)**

Je míněna přeprava, při které - podle přepravní smlouvy - místo odletu a jakékoliv místo přistání jsou umístěny v různých státech.

### **Minimální čas pro přestup (MCT – minimum connecting time)**

Čas potřebný pro odbaveného cestujícího a jeho zavazadla pro přestup z jednoho na druhý let. Jestliže letenka cestujícího byla vystavena v souladu s minimálními časy pro přestup publikovanými v manuálech ABC nebo OAG, ale pokud tento čas není pro přestup dostatečný, pak dopravce odvázející cestujícího z přestupního bodu musí poskytnout jiný let, případně ubytování a jídlo, jestliže je to nutné. Podmínkou však je, že letové kupony do a z přestupního bodu jsou na jediné letence (včetně přípojové letenky).

### **Místo počátku cesty (Origin)**

Místo, kde celá cesta začíná.

### **Místo určení, destinace (destination)**

Je míněna konečná zastávka podle smluvních podmínek přepravy.

### **Mobilní a mechanizační prostředky (MMP)**

Všechna vozidla a technické prostředky vybavené pohonnou jednotkou a schopné samostatného pohybu po neveřejné ploše letiště.

### **Nástupní most (Airbridge, Jetway )**

Krytá chodba z letištní budovy do letadla používaná pro nastupování a vystupování cestujících. Také se nazývá " prst" nebo "rukáv".

### **Návazný dopravce (Connecting Carrier)**

Je míněn dopravce, na jehož linky je cestující se svými zavazadly předán pro pokračující návaznou přepravu.

### **Nejzazší čas pro odbavení (Minimum check-in time)**

Časový limit do kterého se musí cestující dostavit k odbavení na letišti.

### **Obslužná komunikace**

Neveřejná účelová komunikace sloužící k přesunům MMP po odbavovací ploše nebo v její blízkosti.

### **Obslužná komunikace na pojezdové dráze**

Část obslužné komunikace sloužící ke křižování pojezdového pruhu nebo pojezdové dráhy na odbavovací ploše.

### **Odbavovací plocha**

Vymezená plocha na pozemním letišti, určená k umístění letadel za účelem nástupu a výstupu cestujících nebo nakládky a vykládky pošty a zboží, a dále pro jejich plnění pohonnými hmotami, odstavování nebo ošetřování.

Na letišti Praha - Ruzyně jsou čtyři odbavovací plochy, v lokalitách terminálu SEVER a JIH T3. (OP-Sever, OP-Jih, OP před hangárem Aviation Service, OP Východ) – **blíže viz příslušné normy a směrnice SLP:**

- „Řízení provozu letadel na odbavovací ploše SEVER letiště Praha – Ruzyně“.
- „Řízení provozu letadel v areálu Jih letiště Praha“.
- „Řízení provozu letadel na odbavovací ploše Východ“.

#### **Palubní vstupenka (Boarding Pass)**

Karta předaná cestujícímu před nástupem na palubu letadla, na které je uvedeno jméno cestujícího, kód společnosti, číslo letu, destinace, datum a sedadlo cestujícího v letadle.

#### **Parkovací místa MMP**

Vyznačené plochy pro parkování MMP na neveřejné ploše Praha- Ruzyně určené a přidělené provozovatelem letiště.

#### **Pojezdová dráha (TWY)**

Vymezený pás na pozemním letišti, zřízený pro pojíždění letadel a určený pro spojení jedné části letiště s druhou, zahrnující:

- a) Pojezdový pruh,
- b) Pojezdovou dráhu na odbavovací ploše,
- c) Pojezdovou dráhu pro rychlé odbočení - TWY připojená k RWY v takovém úhlu, aby umožnila přistávajícím letadlům odbočit při vyšší rychlosti než jaké se dosahují na jiných výjezdech a tím snížit na minimum dobu obsazení RWY.

#### **Pojezdová dráha na odbavovací ploše**

Pojezdová dráha umístěná na odbavovací ploše, která zajišťuje průjezd přes odbavovací plochu.

#### **Pojezdový pruh**

Část odbavovací plochy určená jako pojezdová dráha, sloužící pouze pro příjezd ke stání letadel.

#### **Provozní plocha**

Část letiště určená pro vzlety, přistání a pojíždění letadel s výjimkou odbavovací plochy. Z hlediska bezpečnosti provozu se za součást provozní plochy považují rovněž veškeré zpevněné nebo nezpevněné plochy navazující na RWY a TWY, a to až do vzdálenosti 150 m vlevo i vpravo od osy RWY) resp. 47,5 m vlevo i vpravo od osy u TWY.

#### **První dopravce**

Doprovce uvedený na letence na prvním úseku přepravy.

#### **Předpokládaný čas příletu (ETA)**

Čas plánovaného příletu do místa určení (podle příletu letového řádu).



### **Předpokládaný čas odletu (ETD)**

Čas plánovaného odletu (podle letového řádu).

### **Přeprava (Transportation)**

Totéž jako termín "doprava". Je míněna přeprava cestujících, zavazadel nebo zboží letecky, zdarma nebo zaplacená.

### **Přepravní podmínky (Transport conditions)**

Jsou míněny lhůty a podmínky stanovené dopravcem ve vztahu k přepravě na jeho linkách.

### **Přijímající dopravce**

Doprovodce, který dopravuje cestujícího dále po jeho příletu do přestupního bodu.

### **Přímý let (Direct flight)**

Let mezi dvěma předem určenými body, který od cestujícího nevyžaduje přestup do jiného letadla, ačkoliv let může být směřován s jednou nebo více zastávkami.

### **Stání letadel (Stand/s)**

Vymezená část odbavovací plochy určená ke stání letadla při provádění technického nebo odchodního odbavení nebo k parkování letadla.

### **Transfer**

Místní přeprava nebo převoz např. z jednoho terminálu do druhého, z letiště do hotelu. (Transfer z jednoho terminálu do druhého bývá zdarma, ale může být transfer z jednoho letiště na druhé – např. CDG/ORY a to je již placené).

### **Zapsané zavazadlo (Checked baggage)**

Zavazadlo předané cestujícím dopravci k přepravě v zavazadlovém prostoru letadla.

### **Zavazadlo**

Předměty osobní potřeby cestujícího, potřebné nebo vhodné pro komfort jeho cesty (např. oblečení, hygienické potřeby). Pokud není jinak uvedeno, tato definice zahrnuje jak zapsaná, tak i kabinová zavazadla.

## **čl. 2**

### **Vybrané termíny a zkratky běžně používané v letecké dopravě**

A

**A/C:**

Letadlo (Aircraft)

**ADL:**

Upřesněný seznam cestujících - (ADL – Additions and Deletions List)

**AHL:**

informace o chybějících zavazadlech (Advise if Holding Passenger Bag)

**ARR:**

přílet (Arrival)

**B**

<b>BLIND:</b>	Nevidomý cestující (Blind passenger)
<b>BLOCK TIME:</b>	čas zastavení letadla na stojánce při přeletu, při odletu čas vyjetí ze stojánky
<b>BUSINESS, Business Class:</b>	Cestující "C" třídy

**C**

<b>C-class:</b>	Cestující "C" třídy ( <b>BUSINESS</b> ) mají nárok na určité výhody
<b>CIP:</b>	Významný cestující, obvykle třídy F, C nebo FFR (Commercial Important Passenger)
<b>CHLD:</b>	Dítě / děti (Child/Children)

**Č**

<b>ČSA</b>	České Aerolinie a.s.
------------	----------------------

**D**

<b>DEAF:</b>	Neslyšící cestující (Deaf passenger)
<b>DELAY CODE:</b>	Číselný kód vyjadřující důvod zpoždění
<b>DEL, DL:</b>	Čas zpoždění od plánovaného odletu uváděný ve standardních provozních zprávách v podobě tzv. číselného Delay kódu, vyjadřujícího důvod zpoždění
<b>DEP:</b>	Odlet (Departure)
<b>DEPA:</b>	Deportovaný cestující (Deported Passenger)
<b>DEPO:</b>	Deportovaný cestující s policejním doprovodem, bez vlastních dokladů
<b>DEPU:</b>	Deportovaný cestující, vyhoštěný ze země, bez policejního doprovodu
<b>DGR:</b>	Závazný dokument IATA - Manuál pro Nebezpečné zboží (Dangerous Goods Regulation)
<b>DIV:</b>	Zpráva o diverzi (Aircraft Diversion Message)
<b>EBT:</b>	Doklad "Lístek na přespočetná zavazadla" ("Excess Baggage Ticket")

**E**

<b>ELDERY:</b>	Starší cestující (Elderly)
<b>ETA:</b>	Předpokládaný přílet do místa určení, vypočítaný od času startu letadla z výchozí stanice (Estimated Time of Arrival)

**F**

<b>FIM:</b>	Formulář umožňující náhradní přepravu cestujícího v případě, že dojde k nepravidelnosti leteckého dopravce, s kterým má cestující letět (Flight Interruption Manifest)
<b>FLC, F/C:</b>	Koupón z letenky Flight Coupon
<b>FOD:</b>	Předměty ohrožující bezpečnost provozu – tzv. Foreign Object Damage)
<b>FQTV:</b>	Cestující, který často létá s určitou leteckou společností (Frequent

	Traveller)
<b>G</b>	
<b>GATE:</b>	Nástupní čekárna pro cestující
<b>H</b>	
<b>HANDICAPPED:</b>	Handicapovaný cestující
<b>I</b>	
<b>IATA:</b>	Mezinárodní sdružení leteckých přepravců (International Air Transport Association)
<b>IATA AHM:</b>	Dokument Airport Handling Manul vydávaný IATA
<b>IATA SGHA:</b>	Standardní slova pro pozemní obsluhu letadel (handlingová smlouva) publikovaná IATA v IATA AHM (Standard Ground Handling Agreement)
<b>ICAO:</b>	Mezinárodní organizace pro civilní letectví (International Civil Aviation Organization)
<b>INF:</b>	Dítě do 2 let - Infant
<b>J</b>	
<b>JAR-OPS:</b>	Závazný dokument ICAO Joint Aviation Requirements, část Obchodní letecká doprava
<b>L</b>	
<b>LS:</b>	Letecká společnost
<b>LT:</b>	Místní čas (Local time)
<b>M</b>	
<b>MAG:</b>	Menzies Aviation Group
<b>MAAS:</b>	Cestující s asistencí (Meet and Assist)
<b>MCO:</b>	(Miscellaneous Charge Order)
<b>MEDA:</b>	Nemocný cestující (Medical case)
<b>MMP:</b>	Mobilní mechanizační prostředky
<b>MVT:</b>	Zpráva o pohybu letadla (Aircraft Movement Message)
<b>O</b>	
<b>OP:</b>	Odbavovací plocha (Sever, Jih, Východ apod.)
<b>P</b>	
<b>PAP:</b>	Cestující (1 osoba)
<b>PAX:</b>	Cestující (Passengers)
<b>PD:</b>	Pojezdová dráha (TWY – Taxiway)
<b>PETC:</b>	Zvíře na palubě (Animal/pet in cabin)
<b>PIL:</b>	Jmenný seznam cestujících pro potřeby posádky (Passenger Information List)
<b>PNL:</b>	Seznam cestujících knihovaných na příslušnou linku (Passenger Name List)

<b>PRG:</b>	Mezinárodní veřejné civilní letiště Praha Ruzyně
<b>PRM:</b>	Osoba s omezenou hybností (Person with reduced mobility)
<b>PSM:</b>	Zpráva, která obsahuje seznam cestujících vyžadující službu či asistenci na příletu, např. WCH. (Passenger Service Message)
<b>PTM:</b>	Zpráva o transferových cestujících – Passenger Transfer Message)
R	
<b>RAMP:</b>	Odbavovací plocha. Použita ve spojení vyjadřuje činnost na odbavovací ploše (např. Ramp service)
<b>REGISTRACE:</b>	Registrační označení letadla s pomocí pěti písmen, přičemž první event. druhé písmeno označuje zemi registrace letadla (OK Česká republika, OM = Slovenská republika, N = USA) druhé/třetí písmeno znamená typ letadla, čtvrté rok registrace, páté pořadí letadla ve flotile stejných typů letadel
<b>RWY:</b>	Vzletová a přistávací dráha (Runway)
S	
<b>SLOT:</b>	Časové vymezení odletu, definované průchodností tzv. letových cest.
<b>SPEAK:</b>	Transferový cestující, potřebující v místě transferu jazykovou asistenci
<b>STCR:</b>	Osoba přepravovaná na nosítkách (Stretcher Passenger)
<b>STA:</b>	Plánovaný (koordinovaný) čas příletu letadla (Schedule Time of Arrival)
<b>STD:</b>	Plánovaný (koordinovaný) čas odletu (Schedule Time of Departure)
<b>STOJÁNKA:</b>	Slangové označení místa stání letadla na odbavovací či jiné, k tomu určené ploše, (oficiálně: odbavovací stání)
T	
<b>TAKE OFF:</b>	Vzlet letadla
<b>TOUCH DOWN:</b>	Čas přistání (čas dotknutí letadla země)
<b>TPM:</b>	Seznam cestujících posílaný telexem (Teletype Passenger Manifest)
<b>TWY:</b>	Pojezdová dráha
<b>T1, T2:</b>	Terminál 1 (non-schengen flights), Terminál A (schengen flights)
U	
<b>UM:</b>	Nedoprovázené dítě, cestující bez dospělého doprovodu (Unaccompanied Minor)
V	
<b>VIP:</b>	Důležitý cestující se zvláštní asistencí (Very Important Pax)

W

**WCH:**

Člověk s omezeným pohybem (Wheelchair)

**WCHC:**

Osoba, která potřebuje vynést už ze sedadla v letadle ve speciální židli, po schodech a odvést na vozíku (Wheelchair for cabin seat)

**WCHR.**

Osoba, která se může sama pohybovat po palubě, ze schodů, ale potřebuje vozík na delší vzdálenosti (Wheelchair for Ramp)

**WCHS:**

Osoba, která se může sama pohybovat po palubě, ale potřebuje pomoc při výstupu/sestupu z/do schodů (Wheelchair for Steps)

Y

**Y – class:**  
zavazadel

Cestující ekonomické třídy (**ECONOMY**) mají nárok na **20 kg** volné váhy

## Hlava I – Obecná ustanovení

### Kapitola 3 - Postavení, povinnosti a odpovědnosti zaměstnanců PAS

#### čl. 1

#### Passenger Service - Obecný úvod

Organizační složkou, odpovědnou za služby poskytované tělesně nebo mentálně postiženým cestujícím v rozsahu H 24 (tzn. nepřetržitě) je Passenger Service (PAS).

PAS odpovídá za plynulý a bezporuchový proces odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících v rozsahu definovaném:

- Smlouvou mezi Správou letiště Praha, s.p a uzavřeným dokumentem Service Level Agreement (SLA) SLP, a.s.
- Dílčími dohodami mezi leteckými společnostmi
- Dílčími dohodami mezi odbavovacími společnostmi (handlingovými společnostmi)
- Mezinárodními standardy pro odbavení nemocných a těžko pohyblivých cestujících:
  - ❖ IATA Airport Handling Manual v platném znění
  - ❖ IATA Passenger Services Conference Resolution Manual v platném znění
  - ❖ Regulation (EC) No 1107/2006 of the European Parliament and Council, concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air
  - ❖ ECAC (Regulation No.1107/2007) – Code of Good Conduct in Ground Handling for Persons with Reduced Mobility
  - ❖ Sector Information Minute SIM 05/2007/07 Manual Handling Risks during Assistance of Disabled Passengers Boarding or Disembarking Aircraft
- Národními a resortními standardy pro odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících, a dále:
  - ❖ Vnitřní dokumentací ISŘ, směrnicemi, předpisy a opatřeními jednatele a managementu společnosti MaidPro
  - ❖ Směrnicemi, předpisy a provozními řády handlingových a leteckých společností, pokud tyto byly PAS dodány v písemné podobě

PAS odpovídá za dodržování „Kodexů přístupu a chování“ k tělesně nebo mentálně postiženým cestujícím všech kategorií a naplňování firemního Programu kvality.

PAS odpovídá za věcně správnou a bezpečnou asistenční službu pro tělesně nebo mentálně postižené cestující všech kategorií po celou dobu jejich pobytu v areálu letiště Praha - Ruzyně, spočívající v:

- Prvotním kontaktu s cestujícím na konkrétním kontaktním místě v předepsaném časovém limitu, definovaném touto směrnicí, SLA Letiště Praha, eventuálně standardy leteckých či odbavovacích společností
- Zjištěním potřeb a požadavků cestujícího po dobu jeho pobytu na letišti od příchodu cestujícího na letiště do doby odletu a nebo naopak po jeho přiletu do doby jeho odchodu z letiště.
- Zajištěním pomoci a mobility cestujícímu při:
  - ❖ usazení z vlastního kolečkového křesla na křeslo používané v rámci asistenčních služeb PAS a naopak;

- ❖ odbavení kolečkového křesla na odbavovací přepážce, vč. odpojení energetických zdrojů (baterií) od pohonného ústrojí;
- ❖ předání cestovních dokladů a letenek pracovníkům odbavení cestujících za účelem jejich kontroly, verifikace a zpracování v odbavovacích systémech;
- ❖ převzetí cestovních dokladů, letenek, zavazadlových ústřížků a palubních vstupenek od pracovníků odbavení cestujících;
- ❖ předání zapsaných zavazadel cestujícího pracovníkům odbavení za účelem jejich zvážení, opatření zavazadlovými visačkami a odeslání do třídiřny;
- ❖ bezpečnostním odbavením
- ❖ přepravě v prostorách letiště v rozsahu:
  - Odbavovací přepážka – Gate – paluba letadla
  - Paluba letadla – Gate – příletový tranzitní prostor
  - Paluba letadla – Gate – další prostor letiště podle provozní potřeby
  - Paluba letadla – paluba letadla
  - Paluba letadla – transférové přepážky
  - Schengen terminál – Non-schengen terminál
  - Non-schengen terminal – schengen terminál
  - Další prostory letiště podle provozní potřeby
- ❖ nástupu, bezpečnostním zajištění, přepravě, výstupu do / z vozidla ambu-lift
- ❖ nástupu na palubu letadla, včetně:
  - přesazení z kolečkového křesla na vynášecí židli;
  - přestupu z vlastního kolečkového křesla, pokud toto bylo používáno cestujícím po celou dobu jeho pobytu na letišti na vynášecí židli, vč. pomoci při odpojení energetických zdrojů (baterií) od pohonného ústrojí a předání kolečkového křesla pracovníkům odpovědným za nakládku kolečkového křesla do nákladového prostoru letadla;
  - dopravě na příslušné místo na palubě letadla;
  - přesazení z vynášecí židle na dedikovanou sedačku na palubě letadla a uložení osobních předmětů, ošacení a kabinových zavazadel do prostor k tomu určených;
- ❖ výstupu z paluby letadla, včetně.:
  - přesazení z letadlové sedačky na vynášecí židli
  - dopravy z paluby letadla do výstupních prostor terminálu nebo palubu vozidla ambu-lift
  - přesazení z vynášecí židle na kolečkové křeslo používané PAS v rámci asistenčních služeb;
  - přestupu z vynášecí židle do vlastního kolečkového křesla, pokud toto bude používáno cestujícím po celou dobu jeho pobytu na letišti, vč. pomoci při napojení energetických zdrojů (baterií) na pohonné ústrojí;
- ❖ převzetí zavazadel
- ❖ vyřizování reklamačních služeb v tranzitním prostoru
- Zajištěním pomoci osobě, doprovázející tělesně nebo mentálně postižené cestující;
- Zajištěním asistenčních služeb neslyšícím, nevidomým a mentálně postiženým cestujícím v rozsahu vyžadovaném jejich postižením nebo na základě požadavků cestujícího, letecké nebo odbavovací společnosti;
- Asistenci při provozních nepravidelnostech;



PAS odpovídá za bezporuchový provoz svěřených prostředků určených k zajištění asistenčních služeb pro tělesně nebo mentálně postižené cestující,

PAS odpovídá za věcně správné zacházení a manipulaci s prostředky určenými k zajištění asistenčních služeb pro tělesně nebo mentálně postižené cestující, vč. jejich údržby, skladování provozu apod.

PAS odpovídá za vedení statistik asistenčních služeb pro tělesně nebo mentálně postižené cestující.

PAS vede evidenci a statistiky:

- počtu a rozsahu poskytovaných asistenčních služeb podle jednotlivých kategorií;
- reklamovaných případů
- neshod oproti standardům daným:
  - ❖ Smlouvou mezi Správou letiště Praha, s.p a uzavřeným dokumentem Service Level Agreement LP, a.s.
  - ❖ Dílčími dohodami mezi leteckými společnostmi
  - ❖ Dílčími dohodami mezi odbavovacími společnostmi (handlingovými společnostmi)
  - ❖ Mezinárodními standardy pro odbavení nemocných a těžko pohyblivých cestujících:
    - IATA Airport Handling Manual v platném znění
    - IATA Passenger Services Conference Resolution Manual v platném znění
    - Regulation (EC) No 1107/2006 of the European Parliament and Council, concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air
    - ECAC (Regulation No.1107/2007) – Code of Good Conduct in Ground Handling for Persons with Reduced Mobility
    - Sector Information Minute SIM 05/2007/07 Manual Handling Risks during Assistance of Disabled Passengers Boarding or Disembarking Aircraft
  - ❖ Národními a resortními standardy pro odbavení nemocných a těžko pohyblivých cestujících, a dále:
  - ❖ Vnitřní dokumentací ISŘ, směrnicemi, předpisy a opatřeními jednatele a managementu společnosti MaidPro
  - ❖ Směrnicemi, předpisy a provozními řády handlingových a leteckých společností, pokud tyto byly PAS dodány v písemné podobě

PAS odpovídá za přípravu, update, distribuci a archivaci veškeré provozní dokumentace týkající se přepravy tělesně nebo mentálně postižených cestujících;

PAS odpovídá za sběr, vyhodnocení, distribuci, aktualizaci provozních zpráv dotýkajících se přepravy tělesně nebo mentálně postižených cestujících;

PAS odpovídá za výcvik, školení a ověřování způsobilosti zaměstnanců v oblasti služeb pro tělesně nebo mentálně postižené cestující,

PAS odpovídá za aplikaci nejnovějších poznatků v oblasti asistenčních služeb pro tělesně nebo mentálně postižené cestující a dále realizaci opatření, jež jsou definovány mezinárodními i národními standardy nebo



předpisy leteckých či odbavovacích společností nebo LP.

Provoz PAS je zajištěn v režimu H24, přičemž rozvrh a obsazení směn odpovídá dennímu plánu koordinovaného provozu letiště Praha – Ruzyně a avizované potřebě služeb poskytovaných tělesně nebo mentálně postiženým cestujícím.

Z důvodu zajištění věcně správných a bezpečných technologických postupů v procesu zajištění služeb poskytovaných tělesně nebo mentálně postiženým cestujícím je PAS rozdělen do nižších organizačních celků, tzv. složek, navzájem propojených pevně definovanými vazbami, vztahy a odpovědnostmi.

Jednotlivé složky odpovídají v rozsahu stanoveném jejich náplní práce za konkrétní činnosti v rámci služeb poskytovaných tělesně nebo mentálně postiženým cestujícím.

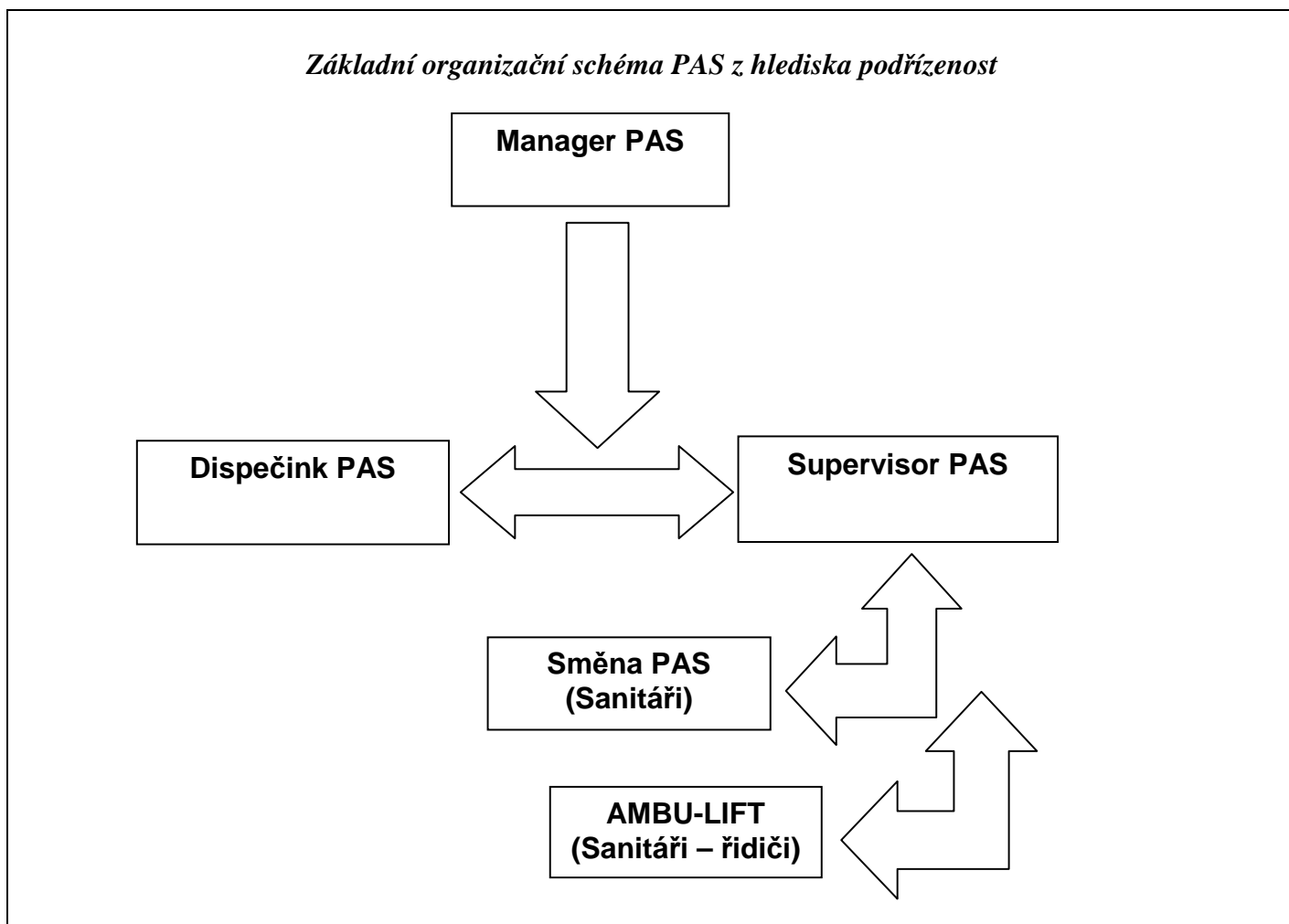
**čl. 2****Základní organizační schéma PAS a náplň práce PAS**

Subjektem odpovědným za chod a funkci oddělení je Manager PAS. Manager PAS je podřízen jednatelem společnosti (p. Lubor Kulhavý) a nadřízen organizačním složkám:

- Provozní dispečink PRM DISP
- Vedoucí směny PAS (Supervisor) - VS
- Směna PAS (vč. obsluhy vozidel Ambu-lift, Peugeot, Volkswagen, Sprinter apod.)

Z hlediska nadřízenosti a podřízenosti zauímají složky PRM DISP a VS rovnoprávné postavení.

Složky Směna PAS a Ambu-lift jsou přímo podřízeny VS a PRM DISP.



### čl. 3

## Postavení, povinnosti a odpovědnosti zaměstnanců PAS

### A) Passanger Service Maanager

Manager PAS, kromě povinností a odpovědností zaměstnance ve funkci manažera PAS odpovídá za: věcně správnou, plynulou a bezpečnou činnost složky Passenger Service v procesu poskytování služeb tělesně nebo mentálně postiženým cestujícím na letišti Praha – Ruzyně a dále:

- za realizaci a dodržování obecně platných standardů leteckých a odbavovacích společností, Letiště Praha a mezinárodně platných a závazných dokumentů uvedených v Kapitole 1., čl.1;
- za dodržování IATA Regulations v oblasti služeb odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících, Regulation (EC) No 1107/2006, standardů leteckých a odbavovacích společností, Letiště Praha pro odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících;
- za dodržování kvalitativních standardů odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících, vč. definovaných harmonogramů odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících
- v souladu se standardy ve smyslu Kapitoly 1., čl. 1 a požadavky leteckých nebo odbavovacích společností organizuje přepravu tělesně nebo mentálně postižených cestujících v prostorech letiště Praha – Ruzyně;
- za dodržování požadavků zástupců leteckých, odbavovacích společností a letiště Praha-Ruzyně, týkajících se procesu odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících a jejich zavazadel;
- komunikaci se zástupci leteckých a odbavovacích společností, Letiště Praha a dalších subjektů, zainteresovaných na odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících;
- za dodržování Kodexu chování k tělesně nebo mentálně postiženým cestujícím
- za dodržování Programu kvality
- za administrativně provozní agendu PAS;
- za přípravu, realizaci, kontrolu opatření přijatých za účelem zajištění plynulého, bezporuchového a bezpečného chodu PAS;
- za kontrolu platnosti vlastních oprávnění k výkonu činnosti;
- za inventarizaci předmětů drobné spotřeby a materiálů používaných PAS;

Manager PAS je oprávněn se souhlasem přímého nadřízeného jmenovat svého zástupce, či zaměstnance pověřené výkonem funkce Supervisora nebo Směnových vedoucího (VS) nebo některých činností výše uvedených. Tímto však není zbaven odpovědnosti za věcnou správnost a kvalitu činností, tímto zaměstnancem konaných.

Manager PAS je oprávněn pověřit konkrétní zaměstnance odpovědností za odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících na konkrétních linkách nebo za výkon vybraných a přesně definovaných činností spojených:

- s provozem PAS jako organizační jednotky
- s provozem složek PRM DISP nebo Supervisor (VS)
- s příjmem, analýzou, distribucí, archivací provozních zpráv PSM/PAL/CAL
- realizací požadavků avizovaných provozními zprávami nebo dalšími zprávami spojenými
- či souvisejícími s procesem odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících

- s provozem, údržbou služebních vozidel, včetně vozidla ambu-lift
- provozem a správou svěřených prostředků pro asistenční službu

Manager PAS odpovídá za řádný mechanismus výkonu směn, proces předávání směn mezi sebou navzájem, přičemž nese odpovědnost za to, že zaměstnanci směny končící poskytnou zaměstnancům směny začínající vyčerpávající informace, týkající se:

- Plánu, realizace a aktuálního průběhu asistenčních služeb ve smyslu provozních zpráv PSM a dalších požadavků leteckých a odbavovacích společností, vč. operativních změn;
- změn denního plánu provozu leteckých společností;
- změn požadavků na odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících na konkrétních linkách
- průběhu směny končící, se zvláštním zřetelem na provozní události, které mohou mít dopad na průběh směny počínající;
- mimořádných událostí apod.
- provoz prostředků pro výkon asistenčních služeb
- neshod oproti provozním standardům

Manager PAS odpovídá za to, že v průběhu odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících:

- nedojde k porušení Kodexu chování k tělesně nebo mentálně postiženým cestujícím
- nedojde k časovému prodlení výkonu asistenčních služeb;
- bude dodržen harmonogram odbavovacího procesu a standardy letecké společnosti v procesu odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících;
- budou eliminovány případné závady, a to dříve, než dojde k realizaci odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících.

Manager PAS odpovídá za řádné předání směn mezi sebou navzájem a garantuje, že. VS směny končící předá VS směny začínající vyčerpávající informace, týkající se:

- změn denního plánu provozu;
- průběhu směny končící, se zvláštním zřetelem na provozní události, které mohou mít dopad na průběh směny počínající;
- technického stavu MMP, vč. realizace základní technické údržby (tankování, doplňování provozních kapalin apod.);
- mimořádných událostí apod.

Manager PAS odpovídá za udržování systému Integrovaného systému řízení (ISŘ), dokumentace, proces výcviku podřízených zaměstnanců, tvorbu a up-date podnikové dokumentace v oblasti služeb poskytovaných tělesně nebo mentálně postiženým cestujícím.

Manager PAS dále odpovídá:

- za provozuschopnost prostředků pro odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících;
- za hospodárné a věcně správné používání svěřených prostředků a vozidel ambu-lift;
- za nepřetržitou kontrolu provozuschopnosti a technického stavu kolečkových křesel, vynášecích židlí, vozidel ambu-lift a dalších prostředků nezbytných pro zajištění asistenčních služeb ve smyslu platných manuálů obsluhy;
- za kontrolu platnosti vlastních oprávnění k výkonu činnosti (řidičské průkazy, průkazy

- radiooperatérů, oprávnění k řízení podnikových vozidel apod.);
- za kontrolu hasicích přístrojů, termínů revizních kontrol zařízení nebo částí MMP (pokud jsou tyto stanoveny) používaných PAS;
  - za kontrolu motohodin ve vztahu k plánovaným technickým prohlídkám MMP, předepsaným výměnám provozních kapalin, doplňování pohonných hmot;
  - za evidenci poruch, výkaznictví jízd, měsíční výpočty spotřeb pohonných hmot;
  - za inventarizaci předmětů drobné spotřeby a materiálů používaných PAS;
  - za dodržování servisních a obslužných manuálů MMP, používaných v procesu technického odbavení;
  - za proces nepřetržité profesionální výchovy podřízených zaměstnanců složky PAS, formou operativních periodických školení;
  - za administrativně provozní agendu složky;
  - za management dělby práce v procesu technického handlingu v rámci složky Sanitáři / ambu-lift;
  - za realizaci opatření přijatých za účelem zajištění plynulého, bezporuchového a bezpečného chodu složky;
  - za předepsané, věcně správné používání ochranných pomůcek;
  - za agendu a evidenci úrazů podle stanovených zásad;
  - za pravidelné provádění detalkoholových a protitoxikologických zkoušek u podřízených zaměstnanců PAS v souladu s relevantními dokumenty;
  - dodržování zákonem stanovených přestávek v práci apod.;
  - za hospodárné a věcně správné používání svěřených MMP;
  - za tvorbu rozdělovníků v souladu s plány provozu.
  - za řádné a věcně správné vedení provozní dokumentace, výkazů směny, výkazů o poskytovaných službách apod.

Manager PAS je povinen se v průběhu výkonu asistenčních služeb řídit:

- organizačními normami, směrnicemi, předpisy a provozními řády, opatřeními jednatele společnosti a příslušných nadřízených
- obecně platnými předpisy "bezpečnosti ochrany zdraví při práci"
- platnými místními předpisy "požární ochrany"
- Dopravním řádem letiště Praha – Ruzyně
- Letištním pohotovostním řádem
- pokyny svého nadřízeného nebo jím pověřených osob
- příkazy a metodickými pokyny managementu firmy.

## **B) Provozní dispečink (PRM DISP)**

Provozní dispečink je řídicím a koordinačním centrem složky Passenger Service, které odpovídá za sběr, analýzu, distribuci a archivaci všech provozních informací, vztahujících se k asistenčním službám, poskytovaným tělesně nebo mentálně postiženým cestujícím.

Provozní dispečink je rovněž hlavním komunikačním centrem v rámci PAS a s mimopodnikovými složkami, participujícími na odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících, jakými jsou letecké a odbavovací společnosti (ČSA, MAG a LP) a letiště Praha-Ruzyně jako poskytovatel letištní infrastruktury.

Provozní dispečink odpovídá za sběr veškerých informací a požadavků, přicházejících prostřednictvím informačních systémů letiště, systému SITA (provozní zprávy PSM/PAL/CAL) nebo dalších informačních kanálů, jež mají přímou spojitost s asistenční službou pro tělesně nebo mentálně postižené cestující, tyto vyhodnotí, konfrontuje s provozní realitou a zpracuje do tzv. rozpisu tzv. Denního plánu provozu PAS. Tento plán pak slouží jako základní řídicí dokument pro realizaci požadovaných služeb složkou PAS. Provozní dispečink jako řídicí a koordinační centrum PAS v úzké spolupráci se Supervisory PAS (VS), jež představují výkonnou složkou poskytující asistenční služby, odpovídá za přípravu provozu z hlediska:

- kvality a věcné správnosti
- plynulosti
- bezpečnosti
- dodržení harmonogramu odbavovacího procesu
- návaznosti a plynulosti jednotlivých fází odbavovacího procesu

a dále řídí, usměrňuje a kontroluje průběh asistenčních služeb poskytovaných tělesně nebo mentálně postiženým cestujícím po celou dobu jejich pobytu na letišti Praha – Ruzyně tak, aby byly v souladu s požadavky leteckých a odbavovacích společností a standardy ve smyslu Kapitoly č.1, čl.1.

Provozní dispečink prostřednictvím radiofonních komunikačních pojítek udržuje neustálé spojení se všemi složkami PAS, pracovníky leteckých a odbavovacích společností, letištním dispečinkem LP a zajišťuje, koordinuje a kontroluje realizaci provozních požadavků, které souvisejí s provozem letiště, letadel, odbavovacím procesem a jež mohou mít dopad na asistenční služby poskytované tělesně nebo mentálně postiženým cestujícím.

Provozní dispečink v souladu se standardy ve smyslu Kapitoly 1., čl.1 a požadavky leteckých nebo odbavovacích společností organizuje a koordinuje přepravu tělesně nebo mentálně postižených cestujících v prostorech letiště Praha – Ruzyně;

Provozní dispečink rovněž odpovídá za sběr, vyhodnocení a distribuci veškerých informací pro výkonné složky PAS o:

- denním plánu provozu letiště Praha – Ruzyně z hlediska koordinovaných časů pohybů letadel na jejichž palubách jsou tělesně nebo mentálně postižení cestující,
- provozních změnách a odchylkách od tohoto denního plánu provozu
- o plánovaných (STD), předpokládaných (ETD) a aktuálních (ATD) časech odletů
- o plánovaných (STA), předpokládaných (ETA) a aktuálních (ATA) časech příletů
- o přidělených stánkách letadel na odbavovací ploše
- o tzv. Slotech
- časech zahájení odbavení linek, na jejichž palubách jsou tělesně nebo mentálně postižení cestující na odbavovacích přepážkách a číslech těchto odbavovacích přepážek
- časech zahájení odbavení linek, na jejichž palubách jsou tělesně nebo mentálně postižení cestující v nástupních čekárnách a číslech těchto nástupních čekáren
- o tranzitních a transferových cestujících, vyžadujících asistenční služby

Zaměstnanci ve funkci provozních dispečerů kromě povinností a odpovědností zaměstnanců PAS, odpovídají za:

- sběr relevantních informací souvisejících s asistenčními službami pro tělesně nebo mentálně



- postižené cestující
- vyhodnocení těchto informací z hlediska:
  - ❖ rozsahu požadované asistenční služby
  - ❖ obsahu požadované služby
  - ❖ časové návaznosti, posloupnosti a aktuálnosti.
- zpracování těchto informací do Denního plánu provozu
- distribuci těchto informací formou:
  - ❖ Denního plánu provozu
  - ❖ aktualizovaného Denního plánu provozu
  - ❖ operativních změn Denního plánu v reálném čase
- koordinaci procesů spojených s odbavením tělesně nebo mentálně postižených cestujících
- komunikaci v rámci PAS a se všemi zainteresovanými vnitropodnikovými i mimopodnikovými složkami tak, aby byl zajištěn plynulý, bezchybný, včasný a věcně správný informační servis pro všechny subjekty participujícími na procesu odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících v rámci přijatých standardů spolupráce,
- sběr, analýzu, distribuci a archivaci informací spojených s asistenčními službami pro tělesně nebo mentálně postižené cestující, jež byly získány od leteckých nebo odbavovacích společností, provozních složek Správy Letiště Praha, a dalších provozních subjektů jež se dotýkají provozu a zajišťuje jejich správné a včasné předání určeným složkám, angažovaným v procesu odbavení,
- analyzuje a zpracovává předepsaným způsobem standardní provozní zprávy SITA (PSM),
- informuje zástupce leteckých a odbavovacích společností o nepravidelnostech či nestandardních situacích, vzniklých v procesu odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících
- kontrolu SITATEXové, e-mailové, faxové příchozí zprávy adresované PAS a podle jejich obsahu zajišťuje vnitřní distribuci odpovědným složkám.
- Za udržení požadované kvality poskytovaných služeb a dodržování požadovaných mezinárodních a národních standardů ve smyslu Kapitoly1., čl.1.

#### Zaměstnanci dispečinku:

- odpovídají za vedení provozní agendy asistenčních služeb pro tělesně nebo mentálně postižené cestující
- sbírají, vyhodnocují, zpracovávají, distribuují a archivují veškeré požadavky na odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících
- koordinují asistenční služby, operativně organizují realizaci požadavků a připomínek leteckých a odbavovacích společností v procesu odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících a kontroluje jejich plnění,
- ve spolupráci s leteckou nebo odbavovací společností koordinuje proces odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících, dozoruje plnění specifických požadavků a opatření v případě provozních nepravidelností;
- dbá na plnění Programu kvality
- zajišťuje agendu odbavování tělesně nebo mentálně postižených cestujících, doplňuje a upravuje plány provozu pro potřebu odbavování, vč. údržby databáze odbavení této kategorie cestujících,
- odpovídá za administrativně provozní agendu složky;
- koordinuje realizaci opatření přijatých za účelem zajištění plynulého, bezporuchového a bezpečného chodu složky v procesu odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících;
- odpovídá za předepsané, věcně správné používání ochranných pomůcek;

- odpovídá za agendu a evidenci úrazů podle stanovených zásad;
- odpovídá za dodržování zákonem stanovených přestávek v práci apod.;
- odpovídá za řádné a věcně správné vedení provozní dokumentace, výkazů směny, výkazů o poskytovaných službách, pro potřeby statistik, účetnictví, fakturace apod.

Zaměstnanci PRM DISP odpovídají za řádné předání směny mezi sebou navzájem. Zaměstnanec PRM DISP směny končící je povinen, podat VS směny začínající vyčerpávající informace, týkající se:

- změn denního plánu provozu;
- průběhu směny končící, se zvláštním zřetelem na provozní události, které mohou mít dopad na průběh směny počínající;
- technického stavu MMP, vč. realizace základní technické údržby (tankování, doplňování provozních kapalin apod.);
- mimořádných událostí apod.

Zaměstnanci PRM DISP odpovídají za to, že celý systém asistenčních služeb pro tělesně nebo mentálně postižené cestující bude plně funkční tak, aby:

- nedošlo k časovému prodlení výkonu asistenčních služeb;
- byl dodržen harmonogram odbavovacího procesu a standardy letecké společnosti;
- bylo možno eliminovat případné závady jak na technice, tak i v technologii asistenčních služeb, a to dříve, než dojde k jejich realizaci.

Zaměstnanci PRM DISP jsou povinni se v průběhu výkonu asistenčních služeb řídit:

- organizačními normami, směrnicemi, předpisy a provozními řády, opatřeními jednatele společnosti a příslušných nadřízených
- obecně platnými předpisy "bezpečnosti ochrany zdraví při práci"
- platnými místními předpisy "požární ochrany"
- Letištním pohotovostním řádem
- pokyny Managera PAS nebo jím jmenovaných zástupcem
- příkazy a metodickými pokyny managementu firmy

## **C) Vedoucí směny/Supervisor – (VS)**

Vedoucí směny VS, kromě povinností a odpovědností zaměstnance ve VS odpovídá za věcně správnou, plynulou a bezpečnou činnost směny Passenger Service. Po celou dobu procesu poskytování služeb tělesně nebo mentálně postiženým cestujícím řídí, usměrňuje a kontroluje průběh směny, koordinuje proces odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících s požadavky leteckých a odbavovacích společností po celou dobu jejich pobytu na letišti Praha – Ruzyně a dále:

- garantuje trvale požadovanou kvalitu poskytovaných služeb a dodržování požadovaných mezinárodních a národních standardů ve smyslu Kapitoly 1., čl.1.
- s přihlédnutím k dennímu plánu provozu a předpokládanému počtu tělesně nebo mentálně postižených cestujících linky určuje počty zaměstnanců, potřebné pro výkon asistenčních služeb cestujícím;
- zajišťuje v procesu odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících komunikaci mezi cestujícími a leteckými nebo odbavovacími společnostmi, eventuelně dalšími složkami,



- participujícími na procesu obchodního odbavení;
- v souladu se standardy ve smyslu Kapitoly 1., čl. 1 a požadavky leteckých nebo odbavovacích společností organizuje přepravu tělesně nebo mentálně postižených cestujících v prostorech letiště Praha – Ruzyně;
  - řídí agendu tělesně nebo mentálně postižených cestujících se zvláštním zřetelem na konkrétní požadavky odbavení (ELDERLY, MEDA, WCHR, STCR), a s tím související zajištění asistence, operativně realizuje připomínky leteckých a odbavovacích společností v procesu obchodního odbavení a kontroluje jejich plnění,
  - s leteckou nebo odbavovací společností koordinuje procesu odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících, dozoruje plnění specifických požadavků a opatření v případě provozních nepravidelností;
  - v souladu se standardy ve smyslu Kapitoly 1., čl. 1 a požadavky leteckých nebo odbavovacích společností organizuje přepravu tělesně nebo mentálně postižených cestujících v prostorech letiště Praha – Ruzyně;
  - dbá na dodržování Kodexu chování k tělesně nebo mentálně postiženým cestujícím
  - dbá na plnění Programu kvality
  - zajišťuje a koordinuje asistence při akcích ELDERLY, MEDA, WCHR, STCR,
  - zajišťuje operativní agendu odbavování tělesně nebo mentálně postižených cestujících, doplňuje a upravuje plány provozu pro potřebu odbavování, vč. údržby databáze odbavení této kategorie cestujících,
  - v případě potřeby alternuje své podřízené ve všech profesích v rámci odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících,
  - provádí kontrolu údajů v informačním systému a systému SITA (provozní zprávy PSM/PAL/CAL) a jejich konfrontaci s realitou provozu,
  - odpovídá za přípravu provozu v souladu s denním plánem provozu tělesně nebo mentálně postižených cestujících a konfrontaci těchto požadavků s kapacitami PAS podle rozdělovníku služeb;
  - odpovídá za bezchybnou činnost směny a šetří stížnosti cestujících,
  - odpovídá za přípravu podřízených zaměstnanců k odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících;
  - odpovídá za provozuschopnost svěřených prostředků pro odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících, za jejich hospodárné a věcně správné používání;
  - za nepřetržitou kontrolu provozuschopnosti a technického stavu kolečkových křesel, vynášecích židlí, služebních vozidel včetně vozidla ambu-lift a dalších prostředků nezbytných pro zajištění asistenčních služeb ve smyslu platných manuálů obsluhy;
  - za kontrolu platnosti vlastních oprávnění k výkonu činnosti (řidičské průkazy, průkazy radiooperatérů, oprávnění k řízení podnikových vozidel apod.);
  - za kontrolu hasicích přístrojů, termínů revizních kontrol zařízení nebo částí MMP (pokud jsou tyto stanoveny) používaných PAS;
  - za kontrolu motohodin ve vztahu k plánovaným technickým prohlídkám MMP, předepsaným výměnám provozních kapalin, doplňování pohonných hmot;
  - za evidenci poruch, výkaznictví jízd, měsíční výpočty spotřeb pohonných hmot;
  - za inventarizaci předmětů drobné spotřeby a materiálů používaných PAS;
  - za dodržování servisních a obslužných manuálů prostředků a MMP, používaných v procesu odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících;

- za proces nepřetržité profesionální výchovy podřízených zaměstnanců složky PAS, formou operativních periodických školení;
- za administrativně provozní agendu složky;
- za management dělby práce v procesu asistenčních služeb v rámci složky Sanitáři / Ambu-lift;
- za realizaci opatření přijatých za účelem zajištění plynulého, bezporuchového a bezpečného chodu složky v procesu odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících;
- za předepsané, věcně správné používání ochranných pomůcek;
- za agendu a evidenci úrazů podle stanovených zásad;
- za pravidelné provádění detalkoholových a protitoxikologických zkoušek u podřízených zaměstnanců složky PAS v souladu s relevantními dokumenty;
- za dodržování zákonem stanovených přestávek v práci apod.;
- za kontrolu hasicích přístrojů, termínů revizních kontrol zařízení nebo částí MMP (pokud jsou tyto stanoveny) používaných při asistenčních službách;
- za tvorbu rozdělovníků v souladu s plány provozu.
- za řádné a věcně správné vedení provozní dokumentace, výkazů směny, výkazů o poskytovaných službách, pro potřeby statistik, účetnictví, fakturace apod.

VS odpovídá za řádné předání směny mezi sebou navzájem. VS směny končící je povinen podat VS směny začínající vyčerpávající informace, týkající se:

- změn denního plánu provozu;
- průběhu směny končící, se zvláštním zřetelem na provozní události, které mohou mít dopad na průběh směny počínající;
- technického stavu MMP, vč. realizace základní technické údržby (tankování, doplňování provozních kapalin apod.);
- mimořádných událostí apod.

VS plně odpovídá za to, že zaměstnanci i veškerá technika pro odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících budou plně připraveni k výkonu asistenčních činností tak, aby:

- nedošlo k časovému prodlužení výkonu asistenčních služeb;
- byl dodržen harmonogram odbavovacího procesu a standardy letecké společnosti;
- bylo možno eliminovat případné závady jak na technice, tak i v technologii asistenčních služeb, a to dříve, než dojde k jejich realizaci.

VS je povinen se v průběhu výkonu asistenčních služeb se řídit:

- organizačními normami, směnicemi, předpisy a provozními řády, opatřeními jednatele společnosti a příslušných nadřízených;
- obecně platnými předpisy "bezpečnosti ochrany zdraví při práci";
- platnými místními předpisy "požární ochrany";
- Dopravním řádem letiště Praha – Ruzyně;
- Letištním pohotovostním řádem;
- pokyny Managera PAS nebo jím jmenovaných zástupcem;
- příkazy a metodickými pokyny managementu firmy.

**D) Zaměstnanec PAS (sanitář, řidič vozidla ambu-lift)**

Zaměstnanec PAS, kromě povinností a odpovědností zaměstnance PAS odpovídá za věcně správný, plynulý a bezpečný výkon práce Passenger Service. Po celou dobu procesu poskytování služeb tělesně nebo mentálně postiženým cestujícím:

- koná službu v požadované kvalitě a v souladu s mezinárodními a národními standardy ve smyslu Kapitoly 1., čl. 1 a v souladu s touto směrnicí;
- po celou dobu výkonu asistenční služby v procesu odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících komunikuje s cestujícími a leteckými nebo odbavovacími společnostmi, eventuelně dalšími složkami, participujícími na procesu obchodního odbavení;
- odpovídá za dodržení harmonogramu odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících ve smyslu standardů a požadavků letecké společnosti, tzv. Service Level Agreement, kvalitativních parametrů letiště apod;
- v souladu se standardy ve smyslu Kapitoly 1., čl. 1 a požadavky leteckých nebo odbavovacích společností zajišťuje přepravu tělesně nebo mentálně postižených cestujících v prostorech letiště Praha – Ruzyně;
- odpovídá za provozní agendu tělesně nebo mentálně postižených cestujících se zvláštním zřetelem na konkrétní požadavky odbavení (ELDERLY, MEDA, WCHR, STCR,) a s tím související zajištění asistence, operativně realizuje připomínky Managera PAS, VS, leteckých a odbavovacích společností v procesu obchodního odbavení a odpovídá za jejich plnění;
- spolupracuje se zástupci leteckých nebo odbavovacích společností v procesu odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících, plní specifické požadavky a přijatá opatření v případě provozních nepravidelností;
- v souladu se standardy ve smyslu Kapitoly 1., čl. 1 a požadavky leteckých nebo odbavovacích společností zajišťuje přepravu tělesně nebo mentálně postižených cestujících v prostorech letiště Praha – Ruzyně;
- zajišťuje asistence při akcích ELDERLY, MEDA, WCHR, STCR v souladu se standardy leteckých a odbavovacích společností;
- dbá na dodržování Kodexu chování k tělesně nebo mentálně postiženým cestujícím;
- dbá na naplňování Programu kvality;
- v souladu s denním plánem provozu a s přihlédnutím k přijatým odbavovacím standardům odpovídá za bezchybné a věcně správné odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících;
- odpovídá za běžnou provozní agendu odbavování tělesně nebo mentálně postižených cestujících, provozní hlášení apod.;
- řídí se údaji v informačním systému a systému SITA (provozní zprávy PSM/PAL/CAL) a zajišťuje realizaci asistenčních služeb v rozsahu požadovaném těmito zprávami.
- odpovídá za bezchybnou činnost v souladu s požadavky kladenými na odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících
- odpovídá za provozuschopnost prostředků pro odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících;
- odpovídá za hospodárné a věcně správné používání svěřených prostředků a vozidel ambu-lift;
- odpovídá za nepřetržitou kontrolu provozuschopnosti a technického stavu kolečkových křesel, vynášecích židlí, vozidel ambu-lift a dalších prostředků nezbytných pro zajištění asistenčních služeb ve smyslu platných manuálů obsluhy;
- odpovídá za platnosti vlastních oprávnění k výkonu činnosti (řidičské průkazy, průkazy

- radiooperatérů, oprávnění k řízení podnikových vozidel apod.);
- odpovídá za plnění provozních kapalin a doplňování pohonných hmot do MMP;
  - spolupracuje při evidenci poruch, v procesu výkaznictví jízd, měsíční výpočty spotřeb pohonných hmot;
  - dodržuje servisní a obslužné manuály prostředků a MMP, používaných v procesu odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících;
  - realizuje opatření přijatá za účelem zajištění plynulého, bezporuchového a bezpečného chodu složky v procesu odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících;
  - věcně správně používá ochranné pomůcky;
  - pořizuje se požadavkům na detalkoholové a protitoxikologické zkoušky ze strany nadřízených zaměstnanců složky PAS v souladu s relevantními dokumenty;
  - dodržuje zákonem stanovené přestávky v práci.;
  - odpovídá za řádné a věcně správné vedení provozní dokumentace, výkazů směny, výkazů o poskytovaných službách, pro potřeby statistik, účetnictví, fakturace apod.
  - spolupracuje na řešení stížnosti cestujících a podle pokynů VSP připravuje podklady pro řešení stížností;

Zaměstnanec dále odpovídá za to, že bude spolu se svěřenou technikou a prostředky pro odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících plně připraven k výkonu asistenčních činností tak, aby:

- nedošlo k časovému prodlení výkonu asistenčních služeb;
- byl dodržen harmonogram odbavovacího procesu a standardy letecké společnosti;
- bylo možno eliminovat případné závady jak na technice, tak i v technologii asistenčních služeb, a to dříve, než dojde k jejich realizaci.

Zaměstnanci jsou povinni se v průběhu výkonu asistenčních služeb se řídit:

- organizačními normami, směrnicemi, předpisy a provozními řády, opatřeními jednatele společnosti a příslušných nadřízených
- obecně platnými předpisy "bezpečnosti ochrany zdraví při práci"
- platnými místními předpisy "požární ochrany"
- Dopravním řádem letiště Praha – Ruzyně
- Letištním pohotovostním řádem
- pokyny Managera PAS nebo jím jmenovaných VSP
- příkazy a metodickými pokyny VSP

Po celou dobu obchodního odbavení jsou zaměstnanci PAS povinni se vzájemně informovat o:

- průběhu odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících;
- nepravidłnostech a problémech provádějících proces odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících;
- závadách, ovlivňujících proces obchodního odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících;
- nestandardních situacích, s nimiž se v provozu setkali, a jež mohou mít nepříznivý dopad na bezporuchovost, bezpečnost a věcnou správnost procesu obchodního odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících;

**Pozn. Distribuci informačních toků v rámci PAS a s mimopodnikovými složkami zprostředkuje Provozní dispečink PAS (PRM DISP).**

## Hlava I – Obecná ustanovení

### Kapitola 4 – Informační toky

#### čl. 1

#### Základní informace v procesu technicko-obchodního odbavení

Věcně správný, plynulý a bezpečný výkon PAS je závislý na pravidelném přísunu informací, které lze rozdělit do kategorií:

##### Provozně - metodické

Denního plánu provozu

- Denní plán provozu letiště Praha – Ruzyně
- Denní plán provozu PAS

Aktuální informace o vývoji provozní situace

Za sběr veškerých informací a požadavků, přicházejících prostřednictvím informačních systémů letiště, systému SITA (provozní zprávy PSM) nebo dalších informačních kanálů, jež mají přímou spojitost s pohyby letadel na letišti Praha – Ruzyně, odbavením cestujících a asistenční službou pro tělesně nebo mentálně postižené cestující **odpovídá Provozní dispečink.**

Provozní dispečink tyto informace průběžně vyhodnocuje, konfrontuje s provozní realitou a zpracovává do dokumentů, jež slouží jako základní nástroje a řídicí dokumenty pro správný a řádný výkon asistenčních služeb.

#### čl. 2

#### Typy informací

##### Provozně - metodického charakteru

Jedná se o základní informace, umožňující věcně správný výkon asistenčních služeb pro tělesně nebo mentálně postižené cestující. Mezi tyto informace patří především:

- IATA Airport Handling Manual v platném znění, zejména pak kapitoly:
  - ❖ AHM 176 – Recommendation for the Handling of Passenger with Reduced Mobility
  - ❖ AHM 180 – Carriage of Passengers with communicable Diseases
  - ❖ AHM 181 – General Guidelines for Passenger Agents in Case of Suspected Communicable Disease
  - ❖ AHM 276 - Handling of battery operated wheelchairs as checked baggage
  - ❖ AHM 316, 317 -Special load - Notification to captain
  - ❖ AHM 921 – Functional Specification for Incapacitated Passengers Boarding/deboarding vehicle



- IATA Passenger Services Conference Resolution Manual, vol. 1 and vol. 2, zejména pak kapitoly:
  - ❖ Resolution 700 Acceptance and Carriage of Incapacitated Passengers
  - ❖ Resolution 745b – Acceptance of Power Driven Wheelchairs or other Battery Powered Mobility Aids as Checked Baggage
  - ❖ Recommended Practice 1700C - Seat Assignment for Individual Incapacitated Passengers and for Escorts
  - ❖ Recommended Practice 1700D - Incapacitated Passengers Group Travel
  - ❖ Recommended Practice 1715 - Passenger Service Message (PSM)
- Firemní Směrnice „Poskytování služeb nemocným a těžko pohyblivým cestujícím“
- standardy leteckých nebo odbavovacích společností, vč. harmonogramu odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících.
- Standardy Správy Letiště Praha, včetně kvalitativních parametrů odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících
- organizační normy, směrnice, předpisy a provozní řády
- opatření managementu
- standardy, předpisy a doporučení s mezinárodní platností jako jsou
- příkazy manažera PAS
- Regulation (EC) No 1107/2006 of the European Parliament and Council, concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air
- ECAC (Regulation No.1107/2007) – Code of Good Conduct in Ground Handling for Persons with Reduced Mobility
- Sector Information Minute SIM 05/2007/07 Manual Handling Risks during Assistance of Disabled Passengers Boarding or Disembarking Aircraft
- Vnitřní dokumentace ISŘ, směrnice, předpisy a provozní řády handlingových a leteckých společností

Distribuci těchto informací zajišťuje Manager PAS, a to podle zásad ISŘ.

Všichni zaměstnanci PAS jsou povinni se s touto dokumentací prokazatelně seznámit a svým podpisem potvrdit, že dokumentaci berou na vědomí a obsahu porozuměli.

Manager PAS a Supervisoři PAS (VS) odpovídají za to, že všichni zaměstnanci PAS konají ve smyslu této dokumentace.

Porušení těchto povinností může mít za následek postihy, ve smyslu Zákoníku práce.

### **Denní plán provozu letiště Praha – Ruzyně (DPL)**

Jedná se o základní informaci o pohybech cestujících a letadel na letišti Praha – Ruzyně obecně. Denní plán provozu publikuje LP na základě koordinačních mechanismů, platných pro letiště Praha - Ruzyně.

Obsahovou náplň denního plánu provozu tvoří:

- a) příletové informace
  - plánovaný čas příletu letadla (STA)
  - číslo linky
  - typ letadla
  - destinace
- b) odletové informace
  - plánovaný čas odletu letadla (STD)
  - číslo linky
  - typ letadla
  - destinace

Distribuci provádí v elektronické formě LP (organizační složky Data management a reporting OMP), a to nejpozději do 17.00 hodin dne, předcházejícího danému provoznímu období.

Zaměstnanci PAS jsou povinni se s tímto dokumentem neprodleně seznámit a podniknout opatření, směřující k zajištění plynulého, bezporuchového a bezpečného průběhu směny.

Provozní dispečink (PRM DISP) je povinen sledovat veškeré změny DPL a tyto neprodleně sdělit všem pracovištím PAS, aby se vyloučilo nebezpečí, že vývoj provozní situace negativně ovlivní proces asistenčních služeb.

Dispečink (PRM DISP) a Supervisoři PAS (VS) jsou povinni konfrontovat DPL s realitou provozu. V případě nutnosti, ve spolupráci se zástupci leteckých a odbavovacích společností realizují opatření směřující k zajištění plynulého, bezporuchového a bezpečného průběhu směny.

**Denní plán provozu PAS (DPP)**

Jedná se o základní informaci o pohybech tělesně nebo mentálně postižených cestujících, požadujících asistenční službu.

Podkladem pro zpracování DPP jsou údaje o přepravě handicapovaných cestujících, které obdrží PDP od leteckých nebo odbavovacích společností.

V praxi to znamená, že každý tělesně nebo mentálně postižený cestující musí v okamžiku zakoupení letenky informovat zaměstnance letecké společnosti o svém handicapu. Zaměstnanec letecké společnosti na základě tohoto prohlášení je povinen získat od fyzicky a mentálně postiženého cestujícího další informace, nezbytně nutné pro zajištění bezchybné přepravy:

- povaha postižení
- schopnost cestujícího ujít vzdálenost od letištního terminálu k letadlu,
- potřebu použít invalidní vozík – pokud ano, bude vozík vlastní nebo poskytnutý asistenční službou na letišti
- bude vlastní invalidní vozík skládací

- jaký je typ a pohon invalidního vozíku.

V případě elektrického vozíku je nutno zjistit jakým druhem baterie je elektrický invalidní vozík vybaven, aby byla zajištěna jeho správná a hlavně bezpečná přeprava.

Další otázky zaměstnance letecké společnosti by měly směřovat ke zjištění, zda cestující:

- požaduje asistenta, který bude obsluhovat invalidní vozík?
- je schopen vlastní silou vyjít a sejít schody přistavené k letadlu, nebo vyžaduje pro nástup a výstup asistenci?
- vstane z invalidního vozíku bez pomoci další osoby?
- je schopen chůze na palubě letadla, nebo potřebuje použít palubní invalidní vozík (tzv. vynášecí židli)?
- bude mít vlastní doprovod?

Jakmile zaměstnanec letecké společnosti sumarizuje tyto informace, předá je dispečerovi PRM DISP v dostatečném předstihu, minimálně však **36 hodin před STA nebo STD**.

PRM DISP je povinen sledovat, sbírat a zaznamenávat veškeré informace a požadavky na asistenční služby pro tělesně nebo mentálně postižené cestující, zasílané leteckou nebo odbavovací společností. Tyto informace jsou obsaženy jednak ve standardních provozních zprávách SITA, jednak v konkrétních požadavcích na asistenční služby.

Dalším zdrojem pro tvorbu DPP je seznam cestujících knihovaných na příslušnou linku (**PNL - PASSENGER NAME LIST**), který předkládá odbavovací eventuelně letecká společnost nebo přechází automaticky z knihovacího systému obvykle **24 hodin** před odletem linky. PNL (podle druhu nastavení) může obsahovat počet cestujících v jednotlivých tarifních třídách nebo i jména cestujících, informace o zvláštních službách, příletové informace a informace o návazných linkách.

PRM DISP následně informace vyhodnotí a konfrontuje s provozní realitou a kapacitními možnostmi PAS a zpracuje je do tzv. rozpisu tzv. Denního plánu provozu PAS.

Denní plán provozu PAS slouží jako základní řídicí dokument pro realizaci požadovaných asistenčních služeb a obsahuje:

a) příletové informace

- jméno cestujícího
- požadovanou asistenční službu (např. WCHC, vlastní wheelchair/WCMP, doprovázející osoba apod.)
- plánovaný čas příletu letadla (STA)
- číslo linky
- destinace
- POZN:



b) odletové informace

- jméno cestujícího
- požadovanou asistenční službu (např. WCHC, vlastní wheelchair/WCMP až do GATE, bez doprovázející osoba apod.)
- plánovaný čas odletu letadla (STD)
- číslo linky
- destinace
- POZN:

Distribuci DPP provádí v elektronické formě PRM DISP, a to nejpozději do 24:00 hodin dne, předcházejícího danému provoznímu období.

Zaměstnanci PAS jsou povinni se s tímto dokumentem neprodleně seznámit a podniknout opatření, směřující k zajištění plynulého, bezporuchového a bezpečného průběhu směny.

PRM DISP je povinen sledovat veškeré změny v DPP, a tyto neprodleně zpracovat do aktuálního Denního planu provozu PAS.

Každá změna a aktualizace DPP musí být prokazatelným způsobem avizována všem pracovištím PAS, aby se vyloučilo nebezpečí, že vývoj provozní situace negativně ovlivní proces asistenčních služeb.

Dispečink a VS PAS jsou povinni konfrontovat DPL a DPP s realitou provozu. V případě nutnosti, ve spolupráci se zástupci leteckých a odbavovacích společností realizují opatření směřující k zajištění plynulého, bezporuchového a bezpečného průběhu směny.

### **Aktuální informace o vývoji provozní situace**

Jedná se o široké schéma provozních informací, spojených.

- jednak s provozem letiště Praha – Ruzyně,
- leteckých a odbavovacích společností, který se odehrává na odbavovací ploše či v terminálech v reálném čase, a dále:
- s odbavením tělesně nebo mentálně postižených cestujících, požadujících asistenční službu.
- kapacitními možnostmi PAS
- technickými možnostmi PAS
- provozuschopností vozidel včetně vozila ambu-lift apod.

Tyto informace zásadním způsobem ovlivňují kvalitu služeb poskytovaných tělesně nebo mentálně postiženým cestujícím, vyžadujícím asistenční službu. Z tohoto hlediska jsou nejdůležitějším zdrojem informací:

- upřesněný seznam cestujících - (**ADL - ADDITIONS AND DELETIONS LIST MESSAGE**) - tj. seznam, který se automaticky přenáší z rezervačního do odbavovacího systému dle nastavení buď **3 hodiny** před odletem linky nebo bezprostředně po každé změně (nové rezervaci) a porovnává stav

rezervací do odeslání **PNL**. Přenáší všechny změny v obsazení linky, ke kterým v té době došlo. V **PNL** (podle nastavení) obsahuje **ADL** pouze počet nebo jména cestujících (jmenné **PNL** = jmenné **ADL**, numerické **PNL** = numerické **ADL**),

- seznam postižených cestujících na palubě konkrétní linky odlétající a přilétající do Prahy, včetně identifikace konkrétního postižení a asistenčních služeb ve formátu zprávy služeb pro cestující (**PSM – PASSENGER SERVICE MESSAGE**), kterou odesílá odbavovací společnost **do 5 minut** od odletu letadla (z /do Prahy)
- upřesněný seznam fyzicky a mentálně postižených cestujících na konkrétní linku, poskytnutý odbavovací nebo leteckou společností, bez ohledu na formu, v **čase menším než STD – 24 hodin nebo STA – 24 hodin.**
- Zpráva o nákladu (**LDM – LOADMESSAGE**) obsahující informace o množství a povaze nákladu na palubě letadla. Zde lze najít informace o tom, zda jsou na palubě letadla kolečková křesla, vč. uložení baterií

Aktualizace DPP je trvalý proces, který končí:

- pro ranní směnu v 07.00 hodin
- pro noční směnu v 19.00 hodin

dne plánované realizace asistenční služby. Poté nastupuje již provozní operativa

V praxi to znamená, že pracovníci PDP aktualizují plán provozu např. na denní směnu 1. července, začínající v 07.00 hodin ráno do **06.59**. Pro noční směnu z 1. na 2. července, začínající v 19.00, pak do **18.59** hodin dne 1. července, atd.

Po této časové hranici je DPP upřesňován již jen operativními změnami, předávanými:

- pomocí standardní provozní zprávy SITA (PSM)
- letištními informačními systémy
- ústními pokyny v podobě upřesněných požadavků leteckých a odbavovacích společností na asistenční službu pro danou konkrétní linku
- dalších informačních kanálů, jež mají přímou spojitost s asistenční službou pro tělesně nebo mentálně postižené cestující.

Zaměstnanci jednotlivých složek musí mít vždy na paměti, že ignorování těchto informací nebo jejich špatné vyhodnocení či nesprávná interpretace v konečném důsledku vede k:

- porušení základních práv tělesně nebo mentálně postižených cestujících
- narušení standardů leteckých a odbavovacích společností,
- narušení věcné správnosti, plynulosti, bezpečnosti a kvality asistenčních služeb, vč. celkového harmonogramu odbavovacího procesu
- riziku nepravdivosti
- bezpečnostním rizikům, a to nejen v oblasti asistenčních služeb
- ekonomickým rizikům (pokuty, penále, nucené slevy)
- poškození dobrého jména letecké nebo odbavovací společnosti, Letiště Praha, ale i společnosti MaidPro

- nežádoucí publicitě se všemi z toho plynoucími následky, vč. kázeňských postihů.

Základními informacemi této kategorie jsou zejména:

- **aktuální časy pohybů letadel;** distribuci informací o pohybech letadel zajišťují informační systémy IRIS a ANTARES;
- **změny v časech pohybů letadel;** distribuci těchto informací zajišťuje PDP na základě informací provozního dispečinku LP, eventuelně dispečinků odbavovacích společností
- **Standardní provozní zprávy SITA;** odesílají odbavovací společnosti z letiště odletu podle standardů letecké společnosti, zpravidla však nejpozději do **5 minut po vzletu letadla.**
- **vývoj provozní situace, aktuální změny oproti dennímu plánu provozu:** distribuci zajišťuje PRM DISP na základě provozních reálií pracoviště Provozního dispečinku LP, eventuelně dispečinky odbavovacích společností a to vždy v okamžiku, kdy jsou tyto reálie známy;
- **doba zahájení odbavení na přepážce nebo nástupní čekárně;** touto informací, kterou předává PRM DISP všem složkám PAS na základě informací z Provozního dispečinku LP, eventuelně z dispečinků odbavovacích společností.
- **realizace asistenčních služeb:** distribuci informace zajišťuje PRM DISP na základě informací z dispečinků odbavovacích společností, eventuelně odbavovacích přepážek nebo GATE
- **změny realizace asistenčních služeb:** distribuci informace zajišťuje PRM DISP na základě informací z dispečinků odbavovacích společností, eventuelně odbavovacích přepážek nebo GATE
- **požadavky na přepravu tělesně nebo mentálně postižených cestujících, vč. nasazení vozidel ambu-lift;** zajišťuje PRM DISP na základě informací ze systému IRIS (časy STA, STD, ETA, ETD, ATA, ATD, číslo stání apod.) a nebo od dispečinků odbavovacích společností nebo odbavení GATE

### čl. 3

## Proces zahájení odbavení - Základní informace a jejich toky

Proces odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících je zahájen v okamžiku, kdy PRM DISP shromáždí veškeré relevantní informace, tyto zpracuje do podoby DPP a spolu s DPL předá Supervisorům PAS a výkonným složkám (Sanitáři a řidiči vozidla ambu-lift).

Supervisoři – VS jsou povinni:

- konfrontovat tyto plány s realitou provozu a kapacitními možnostmi PAS
- vyčlenit odpovídající kapacity pro zajištění jednotlivých asistenčních služeb podle kategorií a to ještě během směny, předcházející směně, během níž bude výkon asistenční služby proveden

Supervisoři PAS směny, která bude službu zajišťovat, jsou povinni detailně rozepsat asistenční služby na jednotlivé výkonné složky (Sanitáři, řidiči ambu-lift), a to bezprostředně před zahájením směny.

Samotný proces odbavení tělesně nebo mentálně postižených cestujících začíná:

- informací o zahájení odbavení linky na odbavovací přepážce
- informací o kontaktu pracovníka odbavení a tělesně nebo mentálně postiženým cestujícím na odbavovací přepážce cestujících ostatním složkám.

### čl. 3

## Výkon asistenčních služeb - informace a jejich toky

### Komunikace v případě hlášeného cestujícího

Odbavovací, eventuelně letecké společnosti nahlásí PRM DISP písemnou formou na dohodnuté adresy MaidPro očekávaný pohyb fyzicky a mentálně postižených cestujících **36 hodin** dopředu.

Aktualizaci údajů o přepravě fyzicky a mentálně postižených cestujících si nadále zajišťuje PRM DISP tak, že neustále zpracovává a kontroluje veškeré došlé provozní zprávy a korespondenci vztahující se k těmto cestujícím.

Příprava a výkon asistenční služby pro nahlášené fyzicky a mentálně postižené cestující tak probíhá plně v režii PAS.

### Komunikace v případě nehlášeného cestujícího

Odbavovací, eventuelně letecké společnosti nahlásí pohyb fyzicky a mentálně postiženého cestujícího po vysílače, intercomu, telefonicky či jiným způsobem na PRM DISP v okamžiku, kdy se tento cestující kontaktuje zástupce odbavovací nebo letecké společnosti po svém příchodu do areálu letiště. Informace musí obsahovat:

#### a) v případě odletu

- čas odletu,
- kontaktní místo (terminál 1, 2 nebo 3, číslo přepážky, nástupní čekárny apod.)
- leteckou společnost, číslo letu,
- jméno cestujícího (pokud je známo),
- počet postižených cestujících,
- typ nebo povahu postižení
- vybavení cestujícího (vlastní kolečková židle, manuál nebo elektrický či jiný zdroj pohonu apod.)

#### b) v případě příletu

- čas příletu,
- kontaktní místo (číslo nástupní čekárny, tranzitní přepážky apod.)
- leteckou společnost, číslo letu,
- jméno cestujícího (pokud je známo),
- počet postižených cestujících,
- typ nebo povahu postižení
- vybavení cestujícího (vlastní kolečková židle, manuál nebo elektrický či jiný zdroj pohonu apod.)

Není vyloučeno, že PRM DISP může být kontaktován přímo samotným cestujícím. V takovém případě PRM DISP nebo zaměstnanec PAS, který je kontaktován musí zjistit stejné údaje ve smyslu výše uvedených bodů **a)** a **b)**.

**Forma komunikace vysílačkou** - níže je uveden příklad komunikace mezi PAS a odbavovací, eventuelně leteckou společností (LP, MAG, ČSA):

**A** = odbavovací společnost

**B** = MaidPro

**A:** „Slyší mne SPECIAL SERVIS MAIDPRO ?“

**B:** „SPECIAL SERVIS a jméno“ (ne příjmení)

**A:** následuje sdělení konkrétního požadavku na službu:

- ❖ **odlet** : - čas odletu, Terminál 1, 2 nebo 3, číslo přepážky, letecká společnost, číslo letu, jméno (pokud je známo), počet imobilních pasažérů, typ imobilních pasažérů a jeho vybavení (vlastní kolečková židle)
- ❖ **převoz PAX k letadlu** od příslušného GATU zajišťuje MaidPro dvěma druhy vozidel (Sprinter, Boxer), nízkopodlažním mikrobusem nebo vozidlem ambu-lift
- ❖ **přílet** : - čas příletu, terminál (T1, T2), číslo GATU nebo stojánky, letecká společnost, číslo letu, jméno (pokud je známo), počet imobilních pasažérů, typ imobilních pasažérů a jeho vybavení (vlastní kolečková židle),
- ❖ **převoz PAX od letadla** do příslušného GATU zajišťuje MaidPro dvěma druhy vozidel (Sprinter, Boxer), nízkopodlažním mikrobusem nebo vozidlem ambu-lift

**B:** „SPECIAL SERVIS a jméno“, „rozuměl jsem a provedu“

### Důležitá telefonní čísla

Důležitá telefonní čísla:

Cizinecká policie	-	linka 4444, linka 4301
Hasiči	-	linka 3333, linka 2222
Ambulance ASČR	-	linka 3301, linka 3302
Menzies Aviation – dispečink	-	linka 3171, 3114
British Airways – zástupce	-	linka 4421, 3775
Deutsche Lufthansa – zástupce	-	linka 6069
Letiště Praha, a. s. – dispečink	-	linka 3986
MaidPro Service s.r.o.		
– dispečeri	-	linka 1220, mobil: 724 77 55 41
- halová asistence	-	linka 3226, mobil: 724 77 55 42
- kancelář	-	linka 9821, mobil: 724 77 55 38
Letiště Praha, a. s. – ústředna	-	linka 99

## Informační toky v případě nepravidelností

V případě nepravidelností je nutno dodržet zásady informačního toku.

Nastane-li případ provozní nepravidelnosti, musí být tato skutečnost nahlášena zaměstnanci PRM DISP, který v tomto směru představuje jediný kontaktní bod pro:

- všechny složky PAS
- spolupracující mimopodnikové složky (letecké, odbavovací společnosti a LP)
- další kooperující složky

Každá nepravidelnost musí být projednána se Supervisory VS dále se zástupci letecké a odbavovací společnosti. Tyto složky přijmou příslušná opatření vedoucí k eliminaci dopadů nepravidelnosti a všemi dostupnými prostředky informují cestující, jichž se provozní nepravidelnost dotýká.

Informace musí být podány nejpozději v čase uvedeném na palubní vstupence jako nástup do letadla a musí obsahovat:

- předpokládanou délku trvání nepravidelnosti
- předpokládaný nový čas odletu
- důvod zpoždění (v případě že důvod lze z psychologického hlediska považovat za citlivý, je doporučeno použít neutrálního vyjádření, jako „provozní důvody“ eventuelně požádat zástupce letecké společnosti o doporučení jiné vhodnější formulace)

Pokud nepravidelnost trvá, musí zaměstnanci PAS informovat fyzicky nebo mentálně postižené cestující a jejich doprovod pravidelně v cca 30-ti minutových intervalech o aktuálním vývoji nepravidelnosti.

Fyzicky a mentálně postižení cestující jsou povinni informovat leteckou společnost o svém postižení, pokud toto vyžaduje zvláštní péči a asistenci, a to již v okamžiku zakoupení letenky.



## **Hlava I – Obecná ustanovení**

### **Kapitola 5 - Komunikace a zaslání zpráv**

#### **čl.1**

#### **Typy zpráv zpracovávaných PAS**

Komunikace s leteckými nebo odbavovacími společnostmi může probíhat formou tzv. standardních provozních zpráv SITA, otevřenou řečí formou e-mailů, faxovými zprávami, telefonicky nebo pomocí intercomu.

Standardní provozní zprávy SITA jsou zasílány pomocí systému SITAtex nebo pomocí e-mailů. Tyto zprávy musí být jednak archivovány v historii systému, jednak jako příloha k dokumentaci o poskytnutí asistenční služby fyzicky nebo mentálně nemocnému cestujícími.

E-mailové a faxové zprávy jsou zasílány na oficiální emailové adresy PAS nebo fax, přidělený PRM DISP. Tyto zprávy jsou archivovány jako příloha k dokumentaci o poskytnutí asistenční služby fyzicky nebo mentálně nemocnému cestujícími.

Telefonické informace nebo informace distribuované Intercomem musí být zaznamenány do DPP, který je předepsaným způsobem archivován s ostatní provozní dokumentací.

V případě aktivní komunikace pomocí systému SITAtex, musí PRM DISP poslat zprávu určenou letecké nebo odbavovací společnosti či jinému příjemci rovněž na vlastní adresu a tuto archivovat předepsaným způsobem.

#### **čl. 2**

#### **Standardní Provozní zpráva SITA – PSM**

##### **Zpráva o asistenci cestujícím - PASSENGER SERVICE MESSAGE (PSM)**

Účelem zprávy PSM je informovat personál na letištích mezipřistání a v konečné destinaci o cestujících, kteří potřebují asistenci.

Zprávu PSM vyhotovuje a odesílá odletové letiště. Podklady pro tuto zprávu jsou převzaty ze zprávy o knihování, kde jsou uvedeny pod kódem SSR a doplněny po skončení odbavení.

Tato zpráva musí být odeslána okamžitě po odletu letadla.

Do této zprávy jsou zahrnuti cestující zvláštních kategorií, a to:

- cestující VIP - vždy musí být uvedena funkce,
- nedoprovázené děti - UM - vždy musí být uveden věk,
- případy MEDA - rozdělené podle kategorií:
- cestující na kolečkových židlích - WCHR, WCHS, WCHC,
- cestující na nosítkách - STCR,

- nevidoucí a neslyšící cestující - BLND - DEAF,
- cestující, kteří požadují asistenci - MAAS,
- transferoví cestující, kteří nemají na navazující linku potvrzené místo,
- deportovaní cestující - DEPA, DEPU,
- transferoví cestující, kteří v místě transferu potřebují jazykovou asistenci - SPEAK.
- Cestující převážející zbraně, municí eventuelně další DGR jež musí být při vstupu kontrolováno státním orgánem

Každý cestující musí být uveden pod svým jménem a kategorií separátně na zvláštním řádku.

V případě, že na lince není žádný shora uvedený cestující, zpráva se neodesílá.

**Vzor zprávy PSM:**

adresy

adresa odesílatele

kód zprávy PSM

čísla linky/datum, třípísmenný kód nástupního letiště

zkratka letiště, pokud je zpráva posílána na víceúsekovou linku

jméno cestujícího a bližší detaily (kategorie cestujícího a

detaily důležité pro letiště příletu nebo transferu)

adresy

adresa odesílatele

PSM

XY200 10JUN SIN PART1

MR BROWN WCHC

MST BARON UM 9YEARS

MRS JONES MEDA STCR

MR ROGER BLND + DOG (jako doprovod slepecký pes)

ENDPSM

**Vzor na více úsekovou linku:**

adresy

adresa odesílatele

PSM

XY200/ 10JUN SIN PART 1

BKK MR ABU ALI WCHR

MR SMITH V.I.P. - MINISTER OF .....

PRG MST NOVAK UM 07YEARS

MR ROBERTS - DEAF

ENDPSM



**Hlava I – Obecná ustanovení****Kapitola 6 – Kódy nepravdivostí v letecké dopravě uváděné ve standardních provozních zprávách****KÓDY NEPRAVIVELNOSTI V LETECKÉ DOPRAVĚ**

(v souladu s materiály IATA AHM z roku 2004)

číselný kód    abecední kód            Dodatkové kódy (písmeno za číslem kódu zpoždění) jsou uvedeny kurzívou

**Kódy společnosti** (vyhrazeny kódy 00 až 05)

- 01**            **nedodržení harmonogramu odbavovacího procesu** (zaviněné složkami ČSA+ vysvětlení)  
**02**            **Handlingový agent** ( důvody neuvedené v následujících kódech + vysvětlení)  
**03**            **nezjištěná příčina závady nebo poškození** (+ vysvětlení)

**Jiné příčiny**

- 06**    OA    **nedostatek volných východů nebo stojánek v důsledku činnosti vlastní společnosti**  
**09**    SG    **naplánovaný kratší čas pro odbavení a/c než je stanovený minimální čas pro pozemní přípravu**  
Přídavné (dodatečné) kódy:  
*A - technické důvody*  
*B - obchodní důvody*  
*C - plánováno*

**Cestující a zavazadla**

- 11**    PD    **pozdní odbavení PAX po ukončeném odbavení**  
Přídavné (dodatečné) kódy:  
*A - pozdní odbavení transferových cestujících*  
*B - pozdní odbavení cestujících na wait-listu*  
*C - pozdní přijetí knihovaných cestujících k odbavení*  
*D - nedostatek personálu*  
*E - pozdní odbavení skupin cestujících*  
*F - pozdní příjezd cestujících na letiště (dopravní zácpy, nehoda apod)*  
*G - dobírání cestujících ze zrušených linek*
- 12**    PL    **pozdní odbavení PAX - přeplněné odbavovací prostory**  
*A - přeplněné prostory odbavovacích přepážek*  
*B - nedostatek personálu*  
*C - přeplněné prostory transferových přepážek*  
*D - pozdní odbavení skupin cestujících*
- 13**    PE    **závada v odbavování PAX nebo BAG**  
*A - závada v odbavení - místní cestující*  
*B - závada v odbavení – transferoví cestující*  
*C - závada v odbavení - odbavení na zpáteční let*  
*D - závada v odbavení - předoddbavení zavazadel*  
*E - závada v odbavení - odbavovací kiosek*  
*F - závada v odbavení - telefonické odbavení*  
*G - závada v odbavení - Internet*

- H - závada v odbavení městský terminál*  
*I - závada v odbavení - hotel*  
*J - závada v odbavení - návazná doprava (kombinace doprav - lodní, vlaková atd.)*  
*K - závada v odbavení - zdvojený seating/dvojí odbavení*  
*L - závada v odbavení - cestovní dokumenty (letenka, víza, pas atd.)*  
*M - nedostatek personálu k odbavení nebo nástupu cestujících do letadla*
- 14 PO překnihování, chyba v knihování**  
*A - překnihování*  
*B - chyba v knihování*
- 15 PM nástup PAX, nesrovnalosti, pozdní příchod odbavených PAX**  
*A - nesrovnalosti v počtu cestujících ve východu*  
*B - pozdní nástup*  
*C - pomalý nástup*  
*D - chybějící odbavený cestující, vykládání zavazadel*  
*E - pozdní příchod cestujících do východu*  
*F - pozdě objednaný autobus, pozdní uvolnění východu (gate)*  
*G - cestovní dokumenty (letenka, víza, pas atd.)*  
*H - nedostatek personálu*
- 16 PS obchodní zájmy, VIP, tisk, občerstvení cestujících na letišti, ztráta osobních věcí cestujících**  
*A - nástup VIP cestujících*  
*B - odbavení neukázněných cestujících*  
*C - odbavení hendikepovaných cestujících*  
*D - ztráta osobních věcí cestujících (mimo letenky a ostatních dokladů)*  
*E - odbavení DEPU/INAD cestujících*  
*F - občerstvení cestujících na letišti (zpožděný let)*  
*G - požadavek cestujících na zrušení letu*  
*H - onemocnění/úmrť cestujících*  
*I - přeprava nosítek (STCR)*
- 17 PC Catering - pozdní nebo chybná objednávka**  
*A - pozdní objednávka*  
*B - chybná objednávka*  
*C - pozdní objednávka nestandardního vybavení (přikrývky, sluchátka atd.)*
- 18 PB bag - manipulace, odebírání, třídění apod.**  
*A - pozdní vyřízení transferových zavazadel*  
*B - reconciliace zavazadel*  
*C - odebírání kabinových zavazadel*  
*D - nedostatek personálu*

**Zboží a pošta**

- 21 CD dokumentace, chyby, apod.**  
*A - pozdní oznámení údajů o zboží*  
*B - nesprávné údaje o zboží*  
*C - pozdní dodání dokumentace o zboží*  
*D - neúplná (nesprávná) dokumentace o zboží*
- 22 CP pozdní vyřízení**  
*A - pozdní vyřízení zboží*  
*B - nedostatek personálu Carga*  
*C - nedostatek nakládacího zařízení ve skladu Carga*  
*D - dodání zboží na nesprávnou stojánku*
- 23 CC příjem po uzávěrce**  
*A - pozdní přijetí zboží – obchodní důvody*  
*B - přijetí náhradního (standby) zboží*

- C - nedostatek personálu Carga*  
*D - expresní zboží*  
*E - diplomatická pošta*
- 24 CI **nedostatečné balení**  
*A - poškození při dopravě k letadlu*  
*B - zásilky nebezpečného zboží*  
*C - nesprávně sestavená paleta (např. nadrozměrná, nevhodný profil)*
- 25 CM **přijetí většího množství zboží, než je možné naložit, chyba v knihování**  
*A - překnihování*  
*B - chyba v knihování*  
*C - přijetí náhradního (standby) zboží*
- 26 CU **pozdní příprava ve skladu**  
*A - nesprávná paletizace*  
*B - překročení přípustných profilů (rozměrů) zásilky*  
*C - výpadky Cargo systémů*  
*D - nedostatek personálu Carga*  
*E - přeplnění skladových prostor Carga*  
*F - nedostatek kontejnerů, vozíků nebo palet*

**Pouze pošta**

- 27 CE **dokumentace, balení apod.**  
*A - pozdní dodání údajů o poštovní zásilce*  
*B - nesprávné údaje o poštovní zásilce*  
*C - pozdní dodání dokumentace o poště*  
*D - neúplná (nesprávná) dokumentace o poštovní zásilce*
- 28 CL **pozdní vytřídění**  
*A - překládání letadla v důsledku chybějící pošty*  
*B - nedostatek personálu*  
*C - nedostatek nakládacího zařízení*  
*D - dodání pošty na nesprávnou stojánku*
- 29 CA **příjem po uzávěrce**  
*A - pozdní přijetí pošty - obchodní důvody*  
*B - přijetí náhradní (standby) pošty*  
*C - nedostatek personálu*  
*D - objemná zásilka pošty*

**Odbavení letadla**

- 31 GD **pozdní dodání loadsheetu, nekompletnost, hmotnost a vyvážení, generální deklarace, manifest apod.**  
*A - pozdní dodání loadsheetu*  
*B - neúplně nebo nesprávně vyplněný loadsheet*  
*C - přesazování cestujících nebo překládání letadla z důvodů vyvážení*  
*D - nesprávné údaje v odbavovacím systému (např. konfigurace)*  
*E - nedostatek personálu*  
*F - chybné nakládací instrukce*  
*G - pozdní požadavek na plnění LPH*
- 32 GL **nakládání, vykládání, objemný nebo speciální náklad, nedostatek nakladačů**  
*A - objemný nebo speciální náklad, těžké zásilky (HEA)*  
*B - pozdní naložení letadla*  
*C - nedostatek nakladačů*  
*D - nesprávné naložení letadla (v rozporu s NI nebo zásadami nakládání)*  
*E - poškození kontejnerů při nakládání letadla*

- F - závada vybavení nákladového prostoru letadla*  
*G - pozdní dodání nebo nedostatek pomocného materiálu k upevnění/podložení nákladu*  
*H - chyba při počítání zavazadel (rekoncilie)*
- 33 GE **nakládací zařízení, nedostatek nebo poškození např. nakladače kontejnerů – nedostatek odborného personálu**  
*A - pozdní přistavení nakládacího zařízení*  
*B - nedostatek nakládacího zařízení*  
*C - nedostatek obsluhujícího personálu nakládacího zařízení*  
*D - porucha nakládacího zařízení*  
*E - přistavení/použití nevhodného nakládacího zařízení*
- 34 GS **schody, pozemní zdroj a pozemní zařízení - nedostatek nebo poškození - nedostatek personálu**  
*A - pozdní přistavení/nedostatek/závada nástupních schodů*  
*B - pozdní obsluha vodovodního systému letadla*  
*C - pozdní obsluha toaletního systému letadla*  
*D - nedostatek personálu*  
*E - pozdní přistavení nebo závada pozemního zdroje*
- 35 GC **úklid letadla**  
*A - pozdní dokončení*  
*B - nedostatečné nebo nesprávné vybavení úklidové čety*  
*C - porucha úklidového zařízení*  
*D - nedostatek personálu*  
*E - požadavek na dokončení úklidu (návrat úklidové čety)*  
*F - dodatečný nebo zvláštní požadavek na úklid*  
*G - pozdní nebo nedostatečné dodání palubního vybavení (např. přikrývky, návleky sedadel atd.)*  
*H –pozdní dokončení úklidu z důvodu silně znečištěného interiéru letadla*
- 36 GF **plnění nebo odsávání paliva**  
*A - nedostatek plnicích cisteren*  
*B - pozdní příjezd plnicí cisterny*  
*C - porucha plnicí cisterny při plnění LPH*  
*D - odsávání paliva*  
*E - nedostatek personálu*  
*F - nesprávné naplnění*  
*G - nestandardní postup při plnění z technických důvodů*  
*H - hydrantový plnicí systém*  
*I - nedostatek paliva, znečištění*  
*J - únik paliva*  
*K - nesprávné parkování letadla, nemožnost plnění*
- 37 GB **Catering, pozdní dodání nebo naložení**  
*A - nedostatek personálu*  
*B - nedostatek mechanizačních prostředků CTG*  
*C - porucha mechanizačních prostředků CTG*  
*D - pozdní dodání cateringu*  
*E - špatné nebo nedostatečné dodání cateringu (včetně vybavení kabiny)*  
*F - pozdní dodání cateringu na zpáteční let*  
*G - catering na zpáteční let nebyl dodán předchozí stanicí*
- 38 GU **nedostatek nebo neprovozuschopnost kontejnerů nebo palet**  
*A - nedostatek kontejnerů*  
*B - nepoužitelné nebo poškozené kontejnery*  
*C - pozdní dodání prázdných kontejnerů*
- 39 GT **technická zařízení pro pozemní odbavení – nedostatek či poškození, nedostatek personálu, např. push-back**  
*A - porucha/nedostatek/pozdní přistavení GPU*

- B - porucha/nedostatek/pozdní přistavení odmrazovacího zařízení*
- C - porucha/nedostatek/pozdní přistavení vlečné tyče*
- D - porucha/nedostatek/pozdní přistavení vzduchového startéru*
- E - porucha/nedostatek/pozdní přistavení klimatizace*
- F - porucha/nedostatek/pozdní přistavení push-backu*
- G - nedostatek personálu*
- H - porucha/nedostatek/pozdní přistavení jiného zařízení nebo prostředku*

**Technická a letadlová zařízení**

- 41 TD závada na letadle**  
*A - technická závada (s výjimkou poškození – kódy 51 a 52 nebo 58 – systém ACARS)*  
*B - technická závada na vybavení kabiny letadla (sedačky, palubní kuchyně)*  
*C - technická závada reprodukčního zařízení (audio, video)*  
*D - technická závada vybavení nákladových prostorů letadla*  
*E - pozdní uvolnění letadla po opravě závady*
- 42 TM plánovaná údržba – pozdní uvolnění**  
*A - pozdní dodání dokumentace*  
*B - pozdní přistavení na stojánku*  
*C - pozdní nástup mechaniků*  
*D - změna verze*  
*E - zpoždění při přetahu letadla*  
*F - nedostatek personálu*
- 43 TN neplánovaná údržba, speciální prohlídky nebo vícepráce nad rámec plánované údržby**  
*A - nedostatek personálu*  
*B - pozdní dodání dokumentace*  
*C - speciální prohlídka*
- 44 TS náhradní díly a vybavení, nedostatek nebo poškození náhradních dílů**  
*A - nedostatek náhradních dílů*  
*B - nedostatek/porucha zařízení pro údržbu*  
*C - pozdní dodání náhradních dílů*
- 45 TA přeprava náhradních dílů na/z jiného letiště**  
*A - pozdní dodání k letadlu*  
*B - pozdní dodání dokumentace*  
*C - nesprávná dokumentace*  
*D - překládání náhradních dílů při dopravě*  
*E - letadlo neschopno provozu vinou třetí strany*
- 46 TC změna letadla z technických důvodů**  
*A - změna letadla po poškození cizím zaviněním*  
*B - změna letadla po poškození zásahem blesku apod. (viz kód 51)*  
*C - rozhodnutí technické kontroly*  
*D - následná příčina (po změně nasazení letadla na jinou linku)*
- 47 TL náhradní letadlo - nedostatek plánovaných náhradních letadel z technických důvodů**
- 48 TV změna konfigurace letadla**  
*A - oddělovací přepážka v kabině/uspořádání sedadel*  
*B - montáž nosítek*  
*C - zdravotní vybavení (kyslík apod.)*  
*D - sedadla pro odpočinek posádky*

**Poškození letadla**

- 51 DF poškození letadla během letu, ptáci, blesk, turbulence, tvrdé přistání nebo přistání se zvýšenou hmotností, poškození při pojíždění**

- A - zasažení bleskem*  
*B - střet s ptákem*  
*C - jiné poškození za letu*  
*D - nepříznivé povětrnostní podmínky*  
*E - zvýšená hmotnost, tvrdé přistání*  
*F - poškození při pojiždění*  
*G - vyjetí letadla z RWY nebo TWY*  
*H - poškození v důsledku cizího předmětu na provozních plochách*
- 52 DG poškození během pozemní činnosti - nakládání a vykládání, znečištění, přetahování, extrémní meteorologické podmínky**
- A - kolize (kromě pojiždění), při vytlačování*  
*B - znečištění, extrémní meteorologické podmínky*  
*C - poškození nakládacím mechanizačním prostředkem*  
*D - poškození nástupním mostem*  
*E - poškození nástupními schody*  
*F - poškození plnicím zařízením (cisterna apod.)*  
*G - poškození pomocným technickým zařízením*  
*H - poškození prostředkem CTG*  
*I - poškození zařízením pro čištění a úklid letadla*  
*J - poškození zařízením push-backu*  
*K - náhodné vypuštění nouzového skluzu*

**Závada automatizovaných zařízení**

- 55 ED systém odbavení cestujících a zavazadel**
- A - závada místního odbavovacího systému*  
*B - závada „host“ odbavovacího systému*  
*C - závada „host“ komunikační sítě*  
*D - závada místní komunikační sítě*  
*E - závada samoobslužného odbavovacího systému*
- 56 EC cargo - příprava /dokumentace**
- A - závada místního systému*  
*B - závada „host“ systému*  
*C - závada „host“ komunikační sítě*  
*D - závada místní komunikační sítě*  
*E - závada systému pro zpracování celních deklarací*
- 57 EF letový plán**
- A - závada místního systému*  
*B - závada „host“ systému*  
*C - závada „host“ komunikační sítě*  
*D - závada místní komunikační sítě*  
*E - komunikace se systémy ŘLP*
- 58 EO ostatní automatizované systémy**

**Předletová činnost**

- 61 FP Letový plán, pozdní zpracování nebo změna, letová dokumentace**
- A - změna/doplnění letového plánu*  
*B - pozdní dodání dokumentace z letového dispečinku*  
*C - neúplná/nesprávná dokumentace z letového dispečinku*  
*D - pozdní vyplnění letového plánu*  
*E - neúplné/nesprávné vyplnění letového plánu*  
*F - pozdní změna plnění nebo payloadu v důsledku provozních požadavků*



- G - nedostatek personálu*  
*H - chybějící nebo nedostatečná letová a navigační dokumentace*
- 62 FF provozní požadavky, plnění, změna naložení**  
*A - změna plnění*  
*B - čekání na konečné hmotnosti – u letů s kritickým plněním paliva*  
*C - změna naložení*  
*D - pozdní požadavek posádky na plnění*
- 63 FT pozdní nástup posádky nebo zdržení při odbavení (kromě průletové nebo hotovostní posádky)**  
*A - pozdní nástup celé posádky*  
*B - pozdní nástup letové posádky*  
*C - pozdní nástup celé posádky vinou posádkového autobusu*  
*D - pozdní nástup letové posádky vinou posádkového autobusu*  
*E - pozdní vyzvednutí posádky vinou jiné okolnosti než posádkového autobusu*  
*F - pozemní přeprava na letiště, dopravní zácpy, objížďky, uzávěry komunikací*  
*G - bezpečnostní a pasová kontrola*  
*H - pozdní souhlas posádky s nástupem cestujících*
- 64 FS nedostatek posádek, onemocnění, čekání na hotovost, letová norma, jídlo pro posádku, platnost viz, zdravotní dokumenty apod.**  
*A - onemocnění*  
*B - čekání na hotovostní posádku*  
*C - letová norma*  
*D - cestovní dokumenty posádky (pasy, víza)*  
*E - chyba plánování posádek*  
*F - pozdní předání požadavku na nástup do služby*  
*G - zranění nebo úmrtí*  
*H - nedostatečná provozní kvalifikace (např. CAT I.)*
- 65 FR zvláštní požadavek posádky - mimoprovozní**  
*A - zdržení/zpoždění nástupu cestujících posádkou*  
*B - požadavek na údržbu mimo MEL*  
*C - pozdní/dodatečná objednávka cateringu*
- 66 FL pozdní příchod palubních průvodčích nebo jejich zdržení při odbavení (kromě průletových a hotovostních palubních průvodčích)**  
*A - pozdní nástup palubních průvodčích*  
*B - pozdní nástup palubních průvodčích vinou posádkového autobusu*  
*C - pozdní vyzvednutí palubních průvodčích vinou jiné okolnosti než posádkového autobusu*  
*D - pozemní přeprava na letiště, dopravní zácpy, objížďky, uzávěry komunikací*  
*E - bezpečnostní a pasová kontrola*
- 67 FC nedostatek palubních průvodčích, onemocnění, čekání na hotovost, letová norma, jídlo pro posádky, platnost viz, zdravotní dokumenty apod.**  
*A - onemocnění*  
*B - čekání na hotovostní posádku*  
*C - letová norma*  
*D - cestovní dokumenty posádky (pasy, víza)*  
*E - chyba plánování posádek*  
*F - pozdní předání požadavku na nástup do služby*  
*G - zranění nebo úmrtí*
- 68 FA omyl palubních průvodčích nebo speciální požadavek – mimoprovozní**  
*A - chyba při počítání cestujících*  
*B - změna nebo pozdní požadavek na dodání cateringu*  
*C - změna nebo pozdní požadavek na obsluhu toaletního systému*  
*D - změna nebo pozdní požadavek na dodatečný úklid*  
*E - vypuštění nouzového skluzu*  
*F - pozdní souhlas posádky s nástupem cestujících*

**69 FB Mimořádná bezpečnostní kontrola na žádost kapitána****Počasí**

- 71 WO Počasí na letišti vzletu**  
*A - pod provozní minima letadla*  
*B - pod provozní minima posádky*
- 72 WT Počasí na cílovém letišti**  
*A - pod provozní minima letadla*  
*B - pod provozní minima posádky*
- 73 WR počasí na trati nebo na záložním letišti**  
*A - pod provozní minima letadla*  
*B - pod provozní minima posádky*  
*C - ETOPS*
- 75 WI Odmrazování letadla, odstraňování ledu a sněhu, prevence proti námraze mimo neprovoznost odmrzovacího zařízení**  
*A - odmrzování na samostatném stanovišti*  
*B - odmrzování na místě*  
*C - dodatečné odmrzování po uplynutí doby působnosti odmrzovací kapaliny*  
*D - nedostatek odmrzovacích zařízení*  
*E - závada odmrzovacího zařízení*  
*F - nedostatek personálu*  
*G - nedostatek odmrzovací kapaliny*
- 76 WS Odstraňování sněhu, ledu, vody a písku z letišť**  
*A - uzavření letiště vlivem povětrnostních podmínek*  
*B - omezení provozuschopných stojánek vlivem povětrnostních podmínek*  
*C - odstraňování sněhu/ledu/vody/písku z provozních ploch letišť*
- 77 WG Pozemní odbavení ovlivněné nepříznivými povětrnostními podmínkami**  
*A - přerušení plnění nebo obsluhy letadla*  
*B - podmínky na provozních plochách*  
*C - silný vítr*

**Omezení v důsledku řízení toku letového provozu (sloty)**

- 81 AT slot v důsledku nedostatečné propustnosti letových cest, standardní problémy mezi požadavky a kapacitou služeb řízení letového provozu**
- 82 AX slot v důsledku nedostatečného počtu personálu služeb řízení letového provozu nebo vybavení letových cest, omezení propustnosti stávkami, nedostatkem personálu nebo poruchami zařízení, nadměrné požadavky vlivem omezení kapacity služeb řízení letového provozu v sousedních vzdušných prostorech**
- 83 AE slot v důsledku omezení na cílovém letišti, uzávěry letišť a drah z důvodu překážek, stávek, nedostatku personálu, politických nepokojů, hlukových omezení, nočních uzávěrů, speciálních letů**
- 84 AW slot v důsledku povětrnostních podmínek na cílovém letišti**

**Letištní a státní orgány**

- 85 AS Povinná bezpečnostní kontrola**  
*A – přeplnění, nedostatečná kapacita*  
*B – identifikace zavazadel, vykládání zavazadel cestujících, kteří se nedostavili k odletu*  
*C – bezpečnostní prohlídka letiště, nález opuštěného předmětu*  
*D – oznámení o uložení bomby*  
*E – oznámení o prolomení bezpečnosti*  
*F – dodatečná/speciální bezpečnostní prohlídka*

- G – vystupování cestujících z letadla v důsledku povinné bezpečnostní prohlídky*  
*H – nedostatek personálu*  
*I – porucha zařízení pro bezpečnostní kontroly*
- 86 AG pasová, celní a zdravotní kontrola**  
*A – pasové a celní orgány*  
*B – nedostatek personálu*  
*C – zdravotní ochrana hranic*  
*D – nedostatky v cestovních dokumentech cestujících/INAD/DEP cestující*  
*E – kontroly cestujících po přeletu*  
*F – desinfekce letadla*  
*G – odstavení letadla*  
*H – karanténa*
- 87 AF letištní zařízení, stojánky, osvětlení, budovy, nedostatek východů apod.**  
*A – nedostatek stojánek*  
*B – závada technologických zařízení letiště (osvětlení, nástupní mosty, třídírna)*  
*C – odmítnutí povolení vytlačování letadla ze stojánky z provozních důvodů*  
*D – nedostatek východů*  
*E – nedostatek odbavovacích přepážek*  
*F – přeplnění provozních ploch, silný provoz*  
*G – výpadek elektřiny*  
*H – výpadek systému přepravy cestujících*  
*I – výpadek letištního informačního systému*  
*J – nedostatečná požární asistence*  
*K – výpadek pozemního komunikačního systému*  
*L – nedostatek autobusů, pozdní přistavení autobusu*  
*M – křížení cestujících přílet/odlet*  
*N – pozdní výzva cestujícím k nástupu na do letadla*
- 88 AD Omezení na cílovém letišti, uzávěr letiště nebo drah z důvodu překážek, stávek, nedostatku personálu, politických nepokojů, hlukových omezení, noční uzávěrů, speciálních letů**  
*A – omezení v důsledku nočního uzávěru letiště*  
*B – stávka*  
*C – politické nepokoje*  
*D – uzavření letiště pro veškerý provoz*  
*E – neprovoznost RWY*
- 89 AM omezení na letišti odletu s nebo bez slotu, včetně služeb řízení letového provozu, nahazování a push-backu, uzávěr letiště anebo drah z důvodu překážek nebo počasí (pouze pokud je omezeno slotem, jinak viz kód 71), stávky, nedostatku personálu, politických nepokojů, hlukových omezení, noční uzávěrů, speciálních letů**  
*A – omezení v důsledku nočního uzávěru letiště*  
*B – stávka*  
*C – politické nepokoje*  
*D – řízení toku letového provozu (ATFM)*  
*E – uzavření letiště*  
*F – neprovoznost RWY*  
*G – povolení ŘLP k vytlačení letadla ze stojánky*

**Následné příčiny**

- 91 RL vyčkávání na náklad z jiného letu**
- 92 RT závada v odbavení transferových cestujících a zavazadel**  
*A – závada v odbavení transferových cestujících (neprovedený trough check-in)/nesprávné nebo chybějící údaje o transferových cestujících a jejich zavazadlech)*

- B** – závada v odbavení transferových zavazadel
- 93 RA propojení letadel - pozdní přilet letadla z jiného letu nebo předcházejícího úseku**  
*A – pozdní přilet v důsledku zpoždění odletu z předcházející destinace*  
*B – pozdní přilet v důsledku dlouhé doby pojiždění na vzlet*  
*C – pozdní přilet v důsledku delší doby letu*  
*D – pozdní přilet v důsledku dlouhé doby pojiždění po přistání*
- 94 RS propojení palubních průvodčích, vyčkávání na palubní průvodčí z jiného letu**  
*A – průletové palubní průvodčí*  
*B – záložní nebo náhradní palubní průvodčí*
- 95 RC propojení posádek, vyčkávání na posádku z jiného letu**  
*A – průletová posádka*  
*B – záložní nebo náhradní posádka*
- 96 RO operační (operativní) řízení - přesměrování, divertování, sloučení, změny letadel z jiných důvodů než technických**  
*A – přesměrování*  
*B – sloučení*  
*C – změna letadla z jiných než technických důvodů*  
*D – diverze*  
*E – průletový čas po změně letového řádu je kratší než standardní*  
*F – pozdní dispečerské rozhodnutí*  
*G – chyba operačního řízení/plánování provozu*  
*H – selhání operačního řízení*
- 97 MI Stávka vlastní společnosti**  
*A - jednotlivé stanice (destinace)*  
*B - celá letecká společnost*  
*C - odbavování cestujících*  
*D - handling letadel*  
*E - cargo*  
*F - catering*  
*G - letové posádky*  
*H - posádky palubních průvodčích*  
*I - letečtí mechanici, technici*  
*J - informační technologie/podpůrné provozy*  
*K - plnění LPH*  
*L - ostatní provozy*
- 98 MO stávky na letištích (mimo služeb řízení letového provozu)**  
*A - celostátní stávka*  
*B - celá handlingová společnost*  
*C - odbavování cestujících*  
*D - handling letadel*  
*E - cargo*  
*F - catering*  
*G - letečtí mechanici, technici*  
*H - úklid letadel*  
*I - informační technologie/podpůrné provozy*  
*J - plnění LPH*  
*K - ostatní provozy*  
*L - security*  
*M - hasiči*  
*N - administrativa, správa*  
*O - letiště*
- 99 MX různé - tento kód může být použit pouze, je-li jasné, že důvod nemůže být zařazen do předcházejících kódů. Je nutné podrobné vysvětlení.**

**Hlava I – Obecná ustanovení****Kapitola 7 – Stejnokrojová kázeň, pravidla chování****čl. 1****Stejnokrojová kázeň**

Pracovníci PAS jsou vybaveni firemním pracovním oděvem a výstrojnými součástkami. Jsou proto povinni dodržovat ústrojní kázeň. Všichni zaměstnanci musí mít vždy na paměti, že každý z nich svým vzhledem, chováním, vystupováním a jednáním reprezentuje společnost a formálně projevuje i úctu ke všem klientům společnosti. Z tohoto důvodu byla nastavena limitující pravidla a doporučení, která upravují vzhled zaměstnanců při výkonu asistenčních služeb a která jsou pro zaměstnance PAS závazná:

**1. Pracovní oblečení je tvořeno:**

- dlouhými kalhotami klasického střihu
- jednobarevnou modrou košilí (s krátkým nebo dlouhým rukávem)
- pracovní bundou (reflexní)
- pracovním pláštěm
- svetrem
- kravatou

**2. Povolené oděvní součástky (soukromé)**

- jednobarevné tmavé ponožky nebo podkolenky
- uzavřená obuv (polobotky nebo zimní kotníčková obuv), barevně ladící s oděvem
- sako
- jednobarevný svetr nebo pulovr

**3. Je zakázáno nosit:**

- extravagantní oděv a módní výstřelky všeho druhu,
- krátké kalhoty a tzv. bermudy,
- košile a trička s potiskem
- trička bez rukávů, tílka všeho druhu
- sandály nebo obuv typu „pantofle“.

4. Pracovní oděv musí být vždy čistý a vyžehlený, povinnost čistoty se vztahuje také na obuv.

5. V případě poškození pracovního oděvu musí zaměstnanci PAS toto nahlásit svému nadřízenému, tak aby mohlo být oblečení vyměněno nebo opraveno

**6. Doplnky:**

- V žádném případě nejsou povoleny náušnice nebo jiné ozdoby obličejů.
- Prsteny jsou povoleny pouze takové, které neohroží bezpečnost zdraví při práci a bezpečnost provozu, tzn. nesmí být extravagantní (např. příliš masivní, s velkými kameny nebo symboly); na krku je možno nosit pouze jemné řetízky nebo malé ozdoby.

- Vlasy musí být vždy čisté a vhodně upravené.
- Nejsou povoleny extravagantní účesy.
- Zaměstnanec musí být vždy vhodně upraven, používat jemný deodorant či parfém.

## čl. 2

### Hygienické zásady

Při výkonu asistenčních služeb je nezbytně nutné zachovávat základní hygienické návyky rozšířené o vícečetné, pravidelné mytí rukou.

K ochraně rukou se používají jednorázové rukavice a desinfekční krém.

## čl. 3

### Pravidla chování

Ve veřejných prostorách letiště Praha- Ruzyně je při výkonu služby zakázáno jíst, pít, žvýkat a kouřit. Tyto činnosti lze vykonávat pouze v místech k tomu vyhrazených.

Je zakázáno se během asistenčních služeb v areálu letiště Praha - Ruzyně věnovat jiné činnosti než té, která souvisí s pracovním výkonem, tzn. např. je zakázáno si číst noviny, časopisy apod.

Zaměstnanci PAS jsou povinni nosit ID kartu tak, aby byla viditelná.

Zaměstnanci PAS jsou povinni se bezvýhradně podrobit veškerým kontrolám, prováděným pověřenými zaměstnanci LP.

Zaměstnanci jsou povinni používat předepsané oděvní doplňky, vč. reflexních vest v exponovaných provozních oblastech, vč. odbavovacích ploch a všechny přidělené ochranné pomůcky.

Je žádoucí, aby si zaměstnanci PAS při výkonu asistenčních služeb navzájem předávali své zkušenosti a tak neustálému zlepšovali úroveň poskytovaných služeb.

Veškerá nedorozumění, konflikty a problémy je nutno neprodleně nahlásit odpovědnému nadřízenému pracovníkovi a Managerovi PAS.



## čl. 4

### Alkohol, psychotropní a jiné návykové látky na pracovišti

Na všech pracovištích PAS platí absolutní **zákaz požívání alkoholických nápojů, psychotropních a jiných návykových látek (dále jen „alkohol“)** a kouření.

Všichni zaměstnanci PAS jsou povinni se na vyzvání podrobit namátkovým detekčním dechovým zkouškám a v případě pozitivního výsledku lékařskému vyšetření na požití alkoholu.

Na základě zplnomocnění jednatele společnosti provádí detalkoholové zkoušky Managera PAS nebo jím vybraní zaměstnanci ve funkci VSP. Testy se provádí podle následujícího scénáře:

- **denní doba – minimálně 1 x za 14 dní**

- **noční doba – minimálně 1 x za 14 dní**

u všech složek PAS u náhodně vybraných zaměstnanců oddělení.

O provedené detalkoholové zkoušce se provede záznam („Zápis o výsledku kontroly zjišťování v dechu zaměstnance“). Záznam musí mít:

- datum dechové zkoušky
- jméno testovaného zaměstnance a jeho osobní číslo
- jméno testujícího a svědka
- záznam o výsledku dechové zkoušky
- podpis testovaného i testujícího zaměstnance.

Provádění detalkoholových zkoušek je zajištěno pomocí digitálního přístroje, jež je uložen v kanceláři Managera PAS či na PRM DISP.

V případě, že zaměstnanec, jež se má podrobit dechové zkoušce test odmítne, bude s ním podle ustanovení Zákoníku práce okamžitě zrušen pracovní poměr pro porušení pracovní kázně zvláště hrubým způsobem.

Testovaný zaměstnanec, u něhož bylo při detekční zkoušce zjištěno požití alkoholu, má právo na přezkoumání správnosti provedené zkoušky prostřednictvím krevní nebo jiné odpovídající zkoušky.

## čl. 5

### Kouření na pracovišti

a) V celém areálu letiště Praha – Ruzyně platí striktní **zákaz kouření**.

b) Kouření je povoleno pouze ve vyhrazených prostorech, přičemž všichni kuřáci jsou povinni v těchto prostorech dodržovat čistotu, neodhazovat nedopalky cigaret mimo nádoby k tomuto účelu určené.

## čl. 6

### Kultura pracovního prostředí

- a) Všichni zaměstnanci PAS jsou povinni dodržovat na pracovištích pořádek, nenechávat zbytky potravin, nápojů či jiných poživatin volně ložené v místech obecně používaných.
- b) Všichni zaměstnanci musí mít na paměti, že odpadky patří do koše, v případě tříděného odpadu jsou povinni odpadky třídit požadovaným způsobem.
- c) Používání soukromých elektrospotřebičů a spotřebičů, jež nejsou v majetku PAS je přísně zakázáno a bude posuzováno jako porušení pracovní kázně.
- d) Úmyslné poškozování mobiliáře či vybavení je přísně zakázáno a bude posuzováno jako hrubé porušení pracovní kázně.
- e) Vylepování plakátů, obrázků apod. není vysloveně zakázáno, pokud tyto nepřekračují obecně platné normy slušnosti. Zakázáno je však vylepování plakátů, hesel, nápisů pornografického, urážlivého a znevažujícího charakteru.
- f) Vylepování plakátů, obrázků apod., v místech oficiálně určených pro styk s veřejností je **zakázáno!**

## čl. 7

### Používání elektrospotřebičů na pracovišti

- a) Na všech pracovištích PAS je možno používat pouze takové elektrospotřebiče, které byly pořízeny standardním způsobem, jsou majetkem firmy a jsou uvedeny řádně v ekonomických sestavách PAS.
- b) Elektrospotřebiče, jež neodpovídají ustanovení bodu a) jsou zakázány!

## čl. 8

### Sankce

Porušení povinností vyplývajících z pravidel obsažených v člancích 1 až 6 se považuje za porušení pracovní kázně se všemi z toho plynoucími důsledky.

## **Hlava I – Obecná ustanovení**

### **Kapitola 8 - Archivace provozních zpráv a dokladů o hmotnosti a vyvážení a další dokumentace**

Veškeré provozní zprávy, doklady o hmotnosti a vyvážení a další dokumentace bude PRM DISP archivovat formou FILE, a to v souladu s JAR-OPS 1 po dobu nejméně **3 měsíců**, pokud standardy dané letecké nebo odbavovací společnosti nestanoví jinak.

U společností, u kterých jsou evidovány pohledávky po splatnosti faktur, bude dokumentace uchována po dobu průkazné úhrady pohledávky.

Archiv FILE bude obsahovat:

- PSM zprávy v tištěné podobě;
- Denní plán provozu letiště Praha – Ruzyně;
- Denní plán provozu PAS;
- Doklady o provedených službách, potvrzení objednávek.

## **Hlava I – Obecná ustanovení**

### **Kapitola 9 – Letecká abeceda**

V letectví se používá následující abeceda pro hláskování jednotlivých slov pro lepší zřetelnost. Tato slova se musí striktně dodržovat v komunikačním styku, v češtině nebo v angličtině. Je vyloučeno používat své náhodně vymyšlené názvosloví.

<b>Alfa</b>	Adam
<b>Bravo</b>	Božena
<b>Charlie</b>	Cyril
<b>Delta</b>	David
<b>Echo</b>	Emil
<b>Foxtrot</b>	František
<b>Golf</b>	Gustav
<b>Hotel</b>	Helena
<b>India</b>	Ivan
<b>Juliett</b>	Josef
<b>Kilo</b>	Karel
<b>Lima</b>	Ludvík
<b>Mike</b>	Marie
<b>November</b>	Norbert
<b>Oskar</b>	Oto
<b>Papa</b>	Petr
<b>Quebec</b>	Quido
<b>Romeo</b>	Rudolf
<b>Sierra</b>	Svatopluk
<b>Tango</b>	Tomáš
<b>Uniform</b>	Urban
<b>Viktor</b>	Václav
<b>Whisky</b>	dvojitě V é
<b>X-ray</b>	Xaver
<b>Yankee</b>	Ypsilon
<b>Zoulou</b>	Zuzana

## **Hlava II – Bezpečnost práce na odbavovací ploše letiště Praha - Ruzyně.**

### **Kapitola 1 – Obecné zásady bezpečnosti a pravidla chování**

#### **čl. 1**

#### **Odbavení letadel a cestujících na odbavovací ploše a provozní konflikty**

Technicko-obchodní odbavení letadel probíhá v podmínkách letiště Praha - Ruzyně, až na nepatrné výjimky, výhradně na stáních letadel na odbavovacích plochách.

V odůvodněných případech může být letadlo odbaveno na provozní ploše letiště Praha- Ruzyně, která byla pro tento účel určena provozními složkami LP.

Z hlediska provozně bezpečnostního představují odbavovací plochy letiště Praha - Ruzyně jeden z nejcitlivějších bodů organismu, zvaného letiště. Na tomto relativně malém prostoru neustále panuje nebezpečí konfliktní situace, jejímž výsledkem mohou být nevyčíslitelné materiální škody, vážné poškození zdraví všech účastníků provozu, ztráty lidských životů nevyjímaje. Provoz na odbavovacích plochách proto vyžaduje maximální pozornost a bezpodmínečné dodržování místních předpisů, zejména Dopravního řádu letiště Praha - Ruzyně (dále jen DR).

Odbavovací plocha je systém, který je propojen celou řadou vzájemně podmíněných vztahů a vazeb. Zaměstnanci PAS, kteří v tomto prostředí pracují, musí mít v každém okamžiku na paměti, že sebemenší nepozornost či porušení místních předpisů může vyvolat dominový efekt s fatálními následky. Na odbavovacích plochách existuje trvalé riziko konfliktu. Konfliktu vyplývajícího z přímého vztahu mezi pohybem letadel, cestujících, provozního personálu odbavovacích společností a ostatních účastníků provozu. Proto vinou každého, byť sebemenšího narušení těchto vazeb a vztahů hrozí reálné nebezpečí konfliktu.

Z pohledu těchto vztahů a vazeb můžeme konflikty, jež na odbavovací ploše hrozí, rozdělit do čtyř hlavních kategorií:

- a) konflikt s cestující veřejností:** každý zaměstnanec PAS a řidiči vozidel ambu-lift a elektromobilů především si musí uvědomit, že cestující mohou být bezprostředně před či po letu pod vlivem emocionálního stresu, který se projevuje v některých případech dokonce až iracionálním jednáním. Zaměstnanci PAS, jsou proto povinni po celou dobu asistenčních služeb zachovávat maximální ostražitost a opatrnost.  
Musíme mít neustále na paměti, že bezpečnost cestujících je nejvyšší prioritou.
- b) konflikt s pozemním personálem, účastnícím provozu na odbavovacích plochách:** nárůst provozu s sebou přináší zvýšená rizika konfliktu. Proto je nutné, aby každý zaměstnanec PAS, řidiči ambu-liftu a elektromobilů zejména bezpodmínečně dodržovali všechny předpisy, nařízení, opatření, doporučení, provozní řády a standardy, zachovávali maximální ostražitost a opatrnost, a ve vztahu k dalším účastníkům provozu jednal ohleduplně. Je žádoucí, aby své jednání přizpůsobil provozní situaci a současně předvídal její vývoj, ve snaze eliminovat možnost konfliktu.

- c) **konflikt s letadly:** každé, i sebemenší poškození letadla pozemním personálem PAS, ohrožuje samu podstatu bezpečnosti leteckého provozu. Každý střet s letadlem, a to i v případě kdy není zaznamenáno viditelné poškození, musí být ohlášen předepsaným způsobem zástupci odbavovací společnosti (Ramp agentovi) a na dispečink PRM DISP. Snaha o utajení konfliktu s letadlem je nebezpečnou a zcela nepřijatelnou záležitostí, jež hazarduje se životy cestujících.
- d) **konflikt mezi vozidly a pozemním technickým zařízením:** podle statistik ICAO patří mezi nejčastější nehody. Navíc značná část těchto konfliktů, na rozdíl od konfliktů s letadly, probíhá tzv. skrytě, s patrnou snahou viníka konflikt z různých příčin utajit. Ve skutečnosti každé anonymní poškození pozemní techniky může mít za následek naprostý technický kolaps postiženého prostředku, který skončí dominovým efektem v obrovských a především nenapravitelných škodách na majetku i zdraví. Proto každá snaha o utajení konfliktu musí být považována za navýsost nebezpečný čin.

Největší riziko pro bezpečnost provozu na odbavovací ploše představuje bezesporu lidský činitel. Jako příčinu každého lidského selhání lze označit následující hlavní faktory:

- **porušování pracovní kázně, neznalost, lehkovážnost či ignorování organizačních norem, směrnic, předpisů a provozních řádů.**
- **zvyk, rutina, stereotyp:** velmi nebezpečný činitel, otupující pozornost a ostražitost, způsobující nejvíce konfliktů
- **uspěchanost:** spěch vede k nepozornosti a nepozornost ke konfliktu. Zaměstnanci PAS proto musí každou asistenční službu na odbavovací ploše konat klidně, rozvážně s maximálním soustředěním.
- **vliv cizího elementu:** přestože věnujete své práci na odbavovací ploše nejvyšší stupeň pozornosti a dodržujete veškerá bezpečnostní opatření, je nutné mít vždy na paměti, že osoby ve vašem bezprostředním okolí mohou konat v rozporu se zásadami bezpečnosti práce na odbavovací ploše. Proto všichni zaměstnanci PAS musí věnovat svému okolí maximální pozornost, předvídat nebezpečí a jednat tak, aby dokázali zavčas odvrátit nebezpečí, jež vyvolalo chybné jednání třetích osob v jejich okolí.

S přihlédnutím k výše uvedenému jsou zaměstnanci PAS povinni dodržovat následující zásady:

- **Vozidla ambu-lift, elektromobily a další zařízení a MMP používaná v rámci asistenčních služeb pro fyzicky a mentálně postižené cestující mohou používat jen osoby, které jsou seznámeny se servisními a obslužnými manuály těchto prostředků, jsou vyškoleny pro jejich obsluhu, případně údržbu a především mají-li k tomu zákonné předpoklady a příslušná oprávnění.** Tzn. taková zařízení a MMP, pro jejichž obsluhu jsou řádně vyškoleni, certifikováni, eventuelně přezkušováni autorizovaným zkušebním komisařem a mají teoretické školení a praktický výcvik pod vedením instruktora určeného managerem PAS. Po úspěšném absolvování je proveden záznam ve školící kartě každého zaměstnance.



- **Za všech okolností jednat v souladu s bezpečnostními předpisy, normami, doporučeními, standardy, zásadami, vnitropodnikovými směrnicemi a provozními řády.** Pokud se zaměstnanci PAS setkají ve svém okolí s jednáním, které tyto zásady porušuje, jsou povinni okamžitě uvědomit své nejbližší nadřízené. Falešná solidarita není na místě!
- **Vyvarovat se spěchu a zbrklého jednání.** Zaměstnanci PAS musí konat vždy tak, aby se nedostali do konfliktu s časem. Pamatujte, že včasná a svědomitá příprava na proces asistenčních služeb je základním předpokladem bezpečného provozu. Při plnění pracovních povinností zvažujte každý pohyb, vyvarujte se spěchu, zbrklého a neuváženého jednání, neběhejte.
- **Za všech okolností zachovávat krajní opatrnost a obezřetnost.** Porušení této zásady vede dříve nebo později ke konfliktu, který může mít za následek škodu na majetku, úraz, případně i smrt. Pokud dojde ke konfliktní situaci, jsou zaměstnanci PAS povinni konflikt ihned ohlásit nejbližšímu nadřízenému, jež cestou PRM DISP vyrozumí neprodleně Managera PAS, eventuelně složky LP, PČR apod.
- **Neustále udržovat MMP,** vč. jejich příslušenství. Zaměstnanci PAS a řidiči ambu-lift vozidel zejména jsou povinni udržovat svěřenou techniku v perfektním technickém stavu, pravidelně kontrolovat stav provozních kapalin, konfrontovat stav motohodin s požadavky technické údržby, dodržovat režim periodických revizí a prohlídek MMP tak, jak jsou stanoveny servisními manuály MMP nebo harmonogramy údržby.
- **Jednat vždy profesionálně a vystupovat jako reprezentant podniku.** Striktní dodržování pracovní kázně, zásad bezpečnosti práce, organizačních norem, směrnic, předpisů, provozních řádů či standardů je základním předpokladem profesionality každého zaměstnance. Vzhled a čistota prostředků i každého zaměstnance PAS dotváří celkové image firmy. Zaměstnanci PAS si musí uvědomit, že jsou pod neustálým kritickým dohledem svého okolí. Všichni zaměstnanci PAS, jsou proto povinni jednat nejen profesionálně, ale i zdvořile.

Dodržovat absolutní **zákaz požívání alkoholických nápojů, psychotropních, a návykových látek na pracovišti.** Zaměstnanci PAS jsou povinni se na vyzvání podrobit namátkovým detekčním dechovým zkouškám na požití alkoholu nebo psychotropních látek (ve zkratce: „alkohol“). V případě podezření na požití alkoholu je manager PAS nebo jimi pověřený pracovník povinni zajistit vyšetření zaměstnance v souladu s příslušnými ustanoveními Zákoníku práce. V případě, že zaměstnanec se odmítne podrobit se detekční zkoušce, bude vůči němu postupováno podle příslušných ustanovení Zákoníku práce (až po okamžité zrušení pracovního poměru pro porušení pracovní kázně zvláště hrubým způsobem);

Zaměstnanec PAS u něhož bylo při detekční zkoušce zjištěno požití rovněž právo požádat o přezkoumání správnosti provedené zkoušky prostřednictvím krevní nebo jiné odpovídající zkoušky u lékaře. Jeho žádosti musí být okamžitě vyhověno.

Zaměstnanci PAS musí striktně dodržovat zákaz kouření v celém areálu letiště Praha-Ruzyně, s výjimkou k tomu určených prostor.

Zaměstnanci PAS jsou dále povinni:

- Používat předepsané ochranné pomůcky, dodržovat doporučenou výstrojní kázeň, v prostorech odbavovacích ploch při pohybu mimo MMP používat povinné reflexní vesty.
- Dodržovat provozní řády pracovišť, letištních objektů, pravidla chování v letištních terminálech, vč. třídíren. V této souvislosti jsou všichni zaměstnanci složky PAS povinni:
  - se seznámit s příslušnými provozními řády, evakuačním plány a pravidly chování v letištních objektech a budovách;
  - každou zjištěnou závadu, poruchu, technický nedostatek či technickou mimořádnou událost ohlásit cestou nejbližšího nadřízeného na ŘAO, jež vyrozumí pracoviště TPT, tel. 6000;
  - **Věnovat pozornost nestandardním situacím**, podezřelému chování ve svém okolí.

## čl. 2

### Dopravní řád – vybrané zásady bezpečného pohybu na odbavovacích plochách letiště Praha- Ruzyně

a) Pro pohyb a činnost na odbavovacích plochách proto platí následující zásady:

- Vjezd na odbavovací plochu je možný pouze přes určené vstupní body
- Na odbavovacích plochách se smí pohybovat pouze MMP se zvláštním povolením jejichž činnost souvisí s:
  - technickým nebo obchodním odbavením letadla
  - údržbou nebo ošetřováním letadla
  - kontrolou, údržbou nebo opravou odbavovací plochy a zařízení letiště
  - bezpečnostními opatřeními a požární asistencí
  - výkonem odborného dozoru v civilním letectví

#### **Pozn:**

Vjezd vozidel a prostředků, jež nemají na odbavovací plochy vstup povolen, nicméně jejich přítomnost v tomto prostoru je nutná z důvodu zajištění aktivit souvisejících s provozem PAS, je možný pouze na základě písemné žádosti schválené sekretariátem generálního ředitele LP, a.s. nebo VŘ/OMP. V žádosti musí být uvedeno:

- i) jméno osádky, vč. rodného čísla
- ii) SPZ vozidla

- iii) důvod vstupu na odbavovací plochu
- iv) datum a čas

- Všechny MMP provozované v prostoru odbavovací plochy musí být vybaveny funkčním hasicím přístrojem a reflexními vestami.

**Pozn. Vybavení MMP hasicími přístroji**

**Všechny MMP pohybující se po odbavovací ploše, po pohybové ploše a v prostorech stáčíště LPH, centrálního skladu LPH a depa autocisteren LPH musí být vybaveny odpovídajícím funkčním hasicím přístrojem dle tabulky.**

MMP	hasicí přístroj (minimální množství hasiva v kg nebo l)	počet kusů
Osobní automobil	2	1
Náklad. automobil	6	1
Autobus	6	1
Traktor	6	1
Cisterna	9	2
Ostatní	2	1

Pod pojmem funkční hasicí přístroj rozumíme hasicí přístroj s náplní vhodnou k hašení hořlavých kapalin (práškový, pěnový, sněhový nebo na bázi derivátů uhlovodíku), schválený pro použití v ČR.

Hasicí přístroj musí být v MMP :

- a) pevně uchycen ke konstrukci MMP, na dostupném místě, připravený k použití;

*Poznámka:* Podmínka pevného uchycení ke konstrukci MMP neplatí u jednorázových vjezdů.

- b) opatřen štítkem s uvedením druhu hasicího přístroje, výrobním číslem, návodem k použití a datem poslední provedené kontroly funkčnosti přístroje, které není starší než jeden rok;

- c) zapsán v záznamu o provozu MMP podle výrobního čísla hasicího přístroje.

**Pozn :** Opatření bodu c) se vztahuje pouze na firemní MMP.

- Řídit MMP mohou pouze ti zaměstnanci, kteří vlastní platný řidičský průkaz odpovídající skupiny, prokazatelně byli seznámeni s manuálem obsluhy a praktickým ovládáním MMP a jsou držiteli zvláštního oprávnění zaměstnavatele k řízení motorových vozidel.
- Všichni zaměstnanci složky PAS, kteří se pohybují v rámci výkonu služebních povinností v areálu letiště Praha- Ruzyně, musí mít na oděvu viditelně umístěný identifikační průkaz.

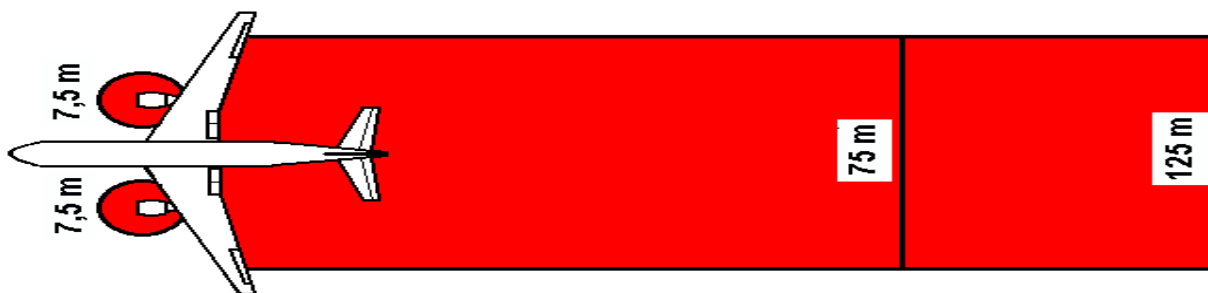
- Zaměstnanci PAS jsou povinni během výkonu služebních povinností udržovat na odbavovacích či provozních plochách pořádek, udržovat své okolí v čistotě, neponechávat na odbavovacích a provozních plochách žádné nečistoty (tzv. **FOD – Foreign Object Debris**), pytle s odpady či předměty ohrožující bezpečnost provozu na odbavovacích a provozních plochách.
- V případě, že zaměstnanci PAS přesto způsobí znečištění povrchu odbavovací či provozní plochy, musí znečištěný prostor neprodleně uvést do řádného stavu, tzn. uložit předměty do **žlutých kontejnerů s nápisem FOD**, eventuelně si při větším rozsahu znečištění vyžádají úklid znečištěné plochy cestou pracoviště PDP na oddělení Řízení provozu letiště (tel. 7500);
- PAS odpovídá po celou dobu odbavení za prevenci FOD.
- Pokud jsou MMP vybaveny výstražnými majáky a světly, jsou zaměstnanci složky PAS povinni tato zařízení používat předepsaným způsobem.
- Všechny MMP používané PAS se musí po odbavovací ploše pohybovat po vyznačených obslužných komunikacích. Příjezd a odjezd MMP na / ze stání musí být proveden z obslužné komunikace v úseku příslušného stání. V případě, že MMP obsluhoval letadlo na sousedním stání, může být příjezd uskutečněn přímo z tohoto stání.
- Průjezd přes odbavovací stání je zakázán.
- Pokud výška MMP, používaných PAS, přesahuje výšku, která je definována dopravními značkami umístěnými na podjezdech Prstů A, B, C a D nebo pevných částech nástupních mostů, je možno Prsty A, B, C a D objíždět po odbavovací ploše mimo servisní komunikaci. Při tomto objíždění je řidič povinen dbát zvýšené opatrnosti a nesmí narušit odbavení letadel na přilehlých stáních.
- Je třeba mít na paměti, že statut obslužné komunikace (hlavní / vedlejší) je vyznačen vodorovným nebo svislým dopravním značením (viz DŘ, hlava D). Tam kde toto značení není provedeno, mají obě komunikace stejný statut a řidič musí dát přednost v jízdě MMP přijíždějícím zprava (pravidlo „pravé ruky“).
- Při vjíždění MMP na obslužnou komunikaci z míst ležících mimo obslužnou komunikaci (odbavovací stání, parkoviště apod.) je řidič povinen dát přednost v jízdě MMP jedoucímu po obslužné komunikaci.
- Na začátku obslužné komunikace na pojezdové dráze jsou všichni řidiči povinni zastavit na vodorovné dopravní značce „Stop, dej přednost letadlu“ (viz. DŘ, hlava D). V jízdě mohou pokračovat v jízdě až tehdy, kdy se ujistí, že nemůže dojít k ohrožení nebo omezení pohybujího se letadla.
- Striktně je zakázáno vjíždět do prostoru mezi vozidlem FOLLOW ME a vedeným letadlem.

- Na obslužné komunikaci na pojezdové dráze je zakázáno zastavení a stání.
- Veškeré komunikace, jejichž trasa je vedena pod trvalou překážkou zabezpečují průjezd MMP o výšce do 4 metrů. Všechny trvalé překážky se sníženým podjezdem jsou označeny dopravní značkou vyznačující stanovenou mez. Rozhodující je vždy okamžitá výška včetně nákladu.
- Cestující při nástupu do letadla nebo při výstupu z letadla mají vždy přednost.
- Stání MMP na obslužné komunikaci je zakázáno.
- Na vyznačených zastávkách pro autobusy je povoleno zastavení pouze letištním autobusům a vozidlům Speciálních služeb a to na dobu nezbytně nutnou pro nástup nebo výstup cestujících.
- Výjezd autobusů ze zastávek je posuzován stejně jako výjezd ze zastávky veřejné hromadné dopravy.
- Při vyjíždění letadel nebo při jejich vytlačování ze stání v částech odbavovací plochy Sever, kdy letadla přejíždějí prostor obslužné komunikace, je řidič MMP povinen zastavit na příslušné vodorovné dopravní značce „Dej přednost v jízdě“ (viz. DŘ, hlava D) a vyčkat do okamžiku až letadlo dokončí manévr .
- Při pohybu MMP po obslužné komunikaci před stáními NOSE IN je řidič povinen při vytlačování letadla dodržet ustanovení vyhlášky č. 30/2001 Sb. a to po dobu od připojování taháče až po uvolnění celé šířky komunikace.

#### **Pozn. § 14**

Řidič, který při objíždění vozidla, jež zastavilo nebo stojí nebo při objíždění překážky silničního provozu, vybočuje ze směru své jízdy nesmí ohrozit ani omezit protijedoucí řidiče; řidiče jedoucí za ním ani jiné účastníky silničního provozu nesmí ohrozit. Přitom musí dávat znamení o změně směru jízdy.

- Pro pohyb MMP na neveřejné ploše letiště Praha-Ruzyně jsou stanoveny následující maximální povolené rychlosti:
  - i) **30 km/hod** na obslužných komunikacích na odbavovací ploše,
  - ii) **5 km/hod** na odbavovacím stání,
- Pro pohyb MMP na plochách letiště Praha-Ruzyně jsou stanoveny následující minimální bezpečné vzdálenosti před a za spuštěnými motory letadla:
  - i) **7,5 m** před proudovým motorem v chodu
  - ii) **75 m** za proudovým motorem v chodu,
  - iii) **125 m** za letadlem pojíždějícím na vlastní pohon resp. 125 m v případě širokotrupých letadel,
  - iv) **300 m** za letadlem provádějícím motorovou zkoušku.

**Bezpečné vzdálenosti pro různé typy letadel**

Typ letadla	Vstupní proud	Proud výstupních plynů	
		Volnoběžný režim	Pojezdový výkon
<b>S velkým průměrem trupu</b>			
B747, B757, B767, B787	7,5 m	75 m	125 m
A300, A310, A330, A340, A350	7,5 m	75 m	125 m
L1011, MD11	7,5 m	75 m	125 m
IL86, TU204	7,5 m	75 m	125 m
<b>B777</b>	7,5 m	75 m	150 m
<b>S malým průměrem trupu</b>			
B717, B737	7,5 m	55 m	100 m
A 318, A319, A320, A321	7,5 m	55 m	100 m
MD80, TU134	7,5 m	55 m	100 m
TU 154	7,5 m	55 m	100 m
CRJ, Avro, BaE 146	7,5 m	55 m	100 m
<b>BAE145, E170</b>	4,5 m	30 m	50 m
<b>Pístová / turbovrtulová</b>	5 m	20 m	20 m

- Při opuštění MMP musí řidič provést zajištění proti samovolnému pohybu a zneužití. To platí i v případech, kdy při chodu motoru MMP provádí řidič činnost mimo kabinu.
- Při opuštění vozidla při výkonu předepsané pracovní činnosti nebo v případě, kdy zaměstnanec koná na vozidle vynucenou činnost, spojenou s uvedením vozidla do provozu (např. výměna poškozené pneumatiky), musí mít na sobě předepsanou reflexní vestu.
- V případě špatných povětrnostních podmínek (silný vítr, sníh a led na ploše) musí být MMP řádně zajištěny proti samovolnému pohybu klíny.



### čl. 3

#### **Dopravní řád – vybrané zásady provozu MMP na pojezdovém pruhu resp. pojezdové dráze na odbavovací ploše**

Pohyb MMP po pojezdovém pruhu resp. pojezdové dráze na odbavovací ploše je zakázán.

Letadla, která se pohybují po pojezdovém pruhu resp. pojezdové dráze na odbavovací ploše nebo která vyjíždějí z odbavovacího stání na pojezdový pruh resp. pojezdovou dráhu na odbavovací ploše, **mají vždy přednost bez ohledu na to, pohybují-li se na vlastní pohon nebo jsou-li tažena tahačem.**

### čl. 4

#### **Dopravní řád – pravidla parkování MMP na odbavovací ploše Sever**

Pro potřeby PAS jsou na odbavovací ploše přidělena parkovací místa pro MMP technicko-obchodního odbavení letadel. Zaměstnanci PAS jsou proto povinni odstavovat tyto MMP pouze na jim vyhrazených parkovacích místech.

Parkování MMP na obslužných komunikacích, odbavovacích stáních, pohotovostních stáních MMP, provozní ploše nebo pojezdovém pruhu resp. pojezdové dráze na odbavovací ploše je přísně zakázáno.

Zaměstnanci PAS musí mít trvale na paměti, že MMP zaparkované mimo určené prostory budou posuzovány jako překážky bránící silničnímu, případně leteckému provozu. K eliminaci těchto překážek má provozovatel letiště Praha- Ruzyně, tj. LP, právo a povinnost přijmout příslušná opatření.

### čl. 5

#### **Parkování vozidel na odbavovací ploše Sever**

Po každém opuštění parkovacího místa, jsou zaměstnanci PAS povinni garáže zajistit proti vniknutí nepovolané osoby. Jinými slovy ten zaměstnanec, který garáž otevřel, ji musí také po ukončení činnosti za sebou okamžitě zavřít! V opačném případě jedná v rozporu s bezpečnostními opatřeními LP, a.s.

## **Hlava II– Bezpečnost práce zaměstnanců PAS v prostoru letiště Praha - Ruzyně. Kapitola 2 - Prevence FOD**

Všichni zaměstnanci PAS, pohybující se po pohybových plochách letiště Praha- Ruzyně jsou povinni se chovat tak, aby neohrozili své okolí ani sebe sama, musí dodržovat zásady bezpečného pohybu v těchto prostorech ve smyslu platných předpisů a dodržovat pravidla zachování čistoty těchto ploch.

V případě, že zaměstnanci PAS jistí znečištění ploch, jsou povinni učinit vše pro nápravu tohoto stavu, a to tak, že znečištění odstraní sami, nebo pokud toto přesahuje jejich možnosti, vyžádají si zásah útvaru Provoz letištních ploch (dále jen PLP) cestou PRM DISP. V případě odbavovacích ploch Sever, Jih nebo Východ je možno předměty ohrožující bezpečnost provozu – tzv. FOD odstranit do žlutých kontejnerů, s černým nápisem FOD, umístěných ve vybraných lokalitách těchto odbavovacích ploch.

Za prevenci FOD odpovídají v průběhu asistenčních služeb všichni zaměstnanci. Ti jsou povinni postupovat tak, aby neznečišťovali své okolí a veškeré nečistoty neprodleně odstranili ze stání letadla tak, aby tyto FOD nikoho neohrozily a posléze byly odstraněny do žlutých FOD kontejnerů – viz obr.



*Kontejner FOD na odbavovacím stání č. 22*

## **Hlava II – Bezpečnost práce zaměstnanců PAS v prostoru letiště Praha - Ruzyně.**

### **Kapitola 3 - Provoz a činy nezákonného vměšování**

V případě podezření na možný čin nezákonného vměšování jsou zaměstnanci složky PAS povinni tuto okolnost ihned ohlásit cestou PDP na místní oddělení Policie ČR tel. 4444, 4301 a poté na TPT, tel. 6000 a na bezpečnostní velín tel. 1000.

Za čin nezákonného vměšování je nutno považovat:

- výhružné telefonáty
- avíza o pumové hrozbě
- avíza hrozby únosu
- informace o osobách, pohybujících se v tranzitních i veřejných prostorách letiště s předměty vyloučenými z přepravy ve smyslu předpisů Dangerous Goods
- informace či zjištění neznámých opuštěných zavazadel.

Předepsaný postup:

- vytočit telefonní číslo místního oddělení Policie ČR
- oznámit:
  - jméno a příjmení
  - pracoviště
  - tel. číslo, ze kterého voláte
  - popis nestandardní situace či zjištěné skutečnosti
  - co nejpřesnější znění avíza činu nezákonného vměšování, které jste obdrželi
  - mimořádné události informovat cestou ŘAO pracoviště Bezpečnostního velínu
- **Řídit se zásadami environmentální politiky** a pravidly tzv. řízené dokumentace.
- **Předcházet všem situacím a událostem**, které vytváří potenciální nebezpečí vzniku konfliktu. Nebezpečí konfliktní situace musí vždy zaznamenáno VSP do Protokolů o výkonu směny. VSP jsou povinni neustále vykonávat činnosti spojené s prevencí konfliktních situací a kontrolovat dodržování předepsaných zásad bezpečnosti práce, organizačních norem, směrnic, předpisů a provozních řádů.

## **Hlava II. – Bezpečnost práce zaměstnanců PAS v prostorách letiště**

### **Kapitola 4 – Postup pro hlášení nehod**

#### **čl.1 Obecně**

Každou nehodu musí zaměstnanci PAS okamžitě hlásit na PRM DISP - ██████████, který je povinen ihned kontaktovat místní oddělení Policie ČR, jež zajistí dokumentaci a s účastníky kolize (nehody) sepíše protokol. PRM DISP je povinen o této skutečnosti ihned informovat Managera PAS.

Účastníci kolize jsou povinni sepsat Prohlášení o kolizi, které spolu s účastníkem kolize podepíše VS a službu konající dispečer PRM DISP. Prohlášení musí být doplněno písemným vyjádřením účastníka kolize a podpisem svědků kolize.

Zaměstnanci PAS vyplní písemné prohlášení a jsou povinni sloužit jako svědci komisi pro vyšetření nehody. Veškeré škody při nehodě vzniklé jak na majetku firmy, tak na majetku cizím, je třeba hlásit Policii ČR.

**Zaměstnanci, účastníci nehody, se musí podrobit dechové zkoušce na přítomnost alkoholu, popřípadě dalšímu vyšetření u lékaře ve smyslu platných vnitropodnikových norem a předpisů.**

Všechny úrazy, bez ohledu na jejich závažnost musí být okamžitě nahlášeny managerovi PAS, nebo jím pověřenému pracovníkovi PRM DISP, který sepíše s poškozeným Protokol o úrazu a podle potřeby zajistí postiženému lékařskou první pomoc, či jiné lékařské ošetření, eventuálně obojí. Jestliže je zaměstnanec převezen k další lékařské péči, musí být o této skutečnosti vyrozuměn jak manager PAS, tak vedoucí manageři firmy.

#### **čl. 2 Hlášení úrazů z hlediska času**

Postup při vzniku pracovního úrazu je následující:

Drobné úrazy a poranění, které nemají za následek pracovní neschopnost nebo neschopnost nepřesahuje **3 kalendářní dny**, eviduje zaměstnavatel v knize úrazů na pracovištích (Protokol o úrazu). Do knih úrazů (Protokol o úrazu) zapisují pouze vedoucí zaměstnanci nebo přímí nadřízení, nikoliv sami zaměstnanci.

V případě vzniku úrazu se vznikem pracovní neschopnosti **delší jak 3 kalendářní dny** sepisuje zaměstnavatel se zaměstnancem záznam o úrazu. Lhůta pro sepsání je dle nového nařízení vlády stanovena **nejpozději do 5 pracovních dnů** po oznámení úrazu. Tiskopis záznamu o úrazu musí být vyplněn buď v počítači nebo na psacím stroji. Věnujte prosím vyplňování záznamu patřičnou pozornost, vyplňujte všechny kolonky a nikde nic neproškrťte. Pokud si nebudete vědět rady s vyplňováním záznamu nebo s klasifikací úrazu, obraťte se na bezpečnostního technika.

Záznam se vyplní v trojím vyhotovení, přičemž: originál se zasílá bezpečnostnímu technikovi, kopii si ponechá Manager PAS, jednu kopii obdrží poškozený. Dbejte rovněž na řádné provádění

podpisových doložek předepsaným způsobem (tj. datum, jméno a příjmení, podpis, případně funkce).

V případě, že zraněný zaměstnanec je vlivem pracovního úrazu déle jak **5 dní** hospitalizován v nemocnici, je nutné úraz bez zbytečného odkladu, tj. ihned, hlásit uvedeným organizacím a orgánům, zejména Inspektorátu bezpečnosti práce a úrazové pojišťovně. V případě smrtelného úrazu se hlášení zasílá nejpozději do 5 pracovních dnů.

V souvislosti s povinností prevence pracovních úrazů jsou školitelé firmy MaidPro, kteří jsou na tuto funkci pověřeni, povinni řádně provádět školení z předpisů bezpečnosti práce, obsluhy MMP a průběžně ověřovat znalost předpisů. Školitelé se musí zaměřit především na oblast rizikových míst, nebezpečné pracovní a technologické postupy.

Školitelé rovněž musí kontrolovat pracovní podmínky složky tak, aby bylo zabráněno nebezpečí vzniku pracovního úrazu. Školitelé jsou povinni o každé závadě včas informovat Managera PAS

## **Hlava III - Obecné zásady odbavení fyzicky a mentálně postižených cestujících**

### **Kapitola 1 - Harmonogram odbavení cestujících, mechanismus odbavení**

#### **čl.1**

#### **Harmonogram odbavení cestujících**

Časový harmonogram odbavení se řídí:

- Standardy leteckých, eventuelně odbavovacích společností
- Plánovaným počtem cestujících na linku
- Speciálními požadavky

Obecně však platí:

Otevření odbavovací přepážky	125min před ETD
Zahájení odbavení	120min
Přistavení letadla na stojánku (dálkový let 90 min)	60 min
Zahájení odbavení v GATE	45 min
Nástup do letadla s použitím autobusu:	50 min
Nástup s použitím "Airbridge"	25-30 min
(po obdržení přímého souhlasu velitele letadla)	
Uzavření odbavovací přepážky (check-in)	20 min
Dobírání cestujících na "Last minute"	30-15 min
Ukončení nástupu PAX via Airbridge, Bus	10 min
Ukončení odbavení v Gatu	10 min

#### **čl. 2**

#### **Odbavení cestujících na odletu**

Odbavení cestujících a jejich zavazadel v Terminálu 1, 2, eventuelně 3 probíhá na:

- a) odbavovacích přepážkách v odletové hale Terminálu 1,2 eventuelně 3.
- b) tranzitních / transferových přepážkách v odletové tranzitní hale Terminálu 1 a 2
- c) přepážkách finálního odbavení v nástupních čekárnách prstů A, B, C a sektoru D

#### **Add. A - Odbavovací přepážky v odletové hale.**

Přepážky určené pro odbavení cestujících v odletové hale, jsou v kategoriích:

- a) dedicated – přidělované konkrétním leteckým společnostem
- b) flight check-in – přidělené konkrétní lince
- c) common check-in – na všechny lety společně



Plán přepážek přidělených jednotlivým linkám je zpracován provozními složkami LP obvykle do **16.00 hodin** dne, jenž předchází danému provoznímu období.

Čísla přepážek bez ohledu na kategorii odbavení jsou zobrazeny v letištních informačních systémech v pořadí podle po sobě jdoucích plánovaných časů odletů. Číslo odbavovacích přepážek, přidělených konkrétním linkám se v systémech zobrazí v okamžiku zahájení odbavení linky.

Odbavení linky začíná podle standardu letecké společnosti v přesně stanovené době před plánovaným odletem letadla konkrétní linky (STD). Pokud standardy čas zahájení odbavení přesně nespecifikují, zahájení odbavení začíná obvykle v čase STD – 120 minut.

Pokyn k zahájení odbavení linky vydává zástupce letecké společnosti aktivací informačního systému odbavovací přepážky, jenž je umístěn nad každou z odbavovacích přepážek.

Informace o zahájení odbavení obsahuje následující údaje:

- číslo linky
- destinaci
- číslo přepážky (identifikuje odbavovací ostrov a současně i odbavovací karusel ve třídně zavazadel)

## **Add. B - Tranzitní a transferové odbavovací přepážky v odletovém tranzitním prostoru**

**2.1 Tranzitní cestující** jsou takoví, kteří po příletu do bodu mezipřistání nemění linku, ani dopravce a po určité době, strávené v tranzitní hale, nastupují zpět do původní linky.

Počet tranzitních cestujících na palubě letadla je uveden ve zprávě PTM (Passenger Transfer Message)

Fyzicky i mentálně postižení tranzitní cestující, pokud to podmínky a standardy leteckých společností povolují, obvykle zůstávají po příletu na letišti Praha – Ruzyně na palubě letadla, a to po celou dobu pobytu na letišti.

Přesto nelze nikdy spolehlivě vyloučit jejich přepravu z paluby letadla do terminálu, zejména pokud dojde ke změně typu letadla, kterým následně budou pokračovat dál až do cílové destinace.

V případě fyzicky i mentálně postižených tranzitních cestujících je nutno vždy postupovat podle standardů nebo pokynů letecké, resp. odbavovací společnosti.

**2.2 Transferoví cestující** jsou takoví cestující, kteří v určitém bodě mezipřistání mění linku stejného dopravce, nebo přestupují na linku jiného dopravce.

Informace o transferových cestujících je uvedena ve zprávě PTM - **PASSENGER TRANSFER MESSAGE**, kterou zpracovává a odesílá letiště odletu.

V případě fyzicky i mentálně postižených transferových cestujících se vždy vyžaduje asistenční služba, neboť tito cestující opouští letadlo se kterým přiletěli a přepravují se k transferové přepážce, kde proběhne jejich obchodní odbavení.

Další postupy jsou potom dány povahou transféru a pokyny nebo požadavky letecké či odbavovací společnosti.

### **Add. C- Finální odbavení v nástupních čekárnách**

Na přepážce nástupní čekárny – GATE – dojde k finálnímu odbavení cestujících, vč. organizace nástupu cestujících na palubu letadla. Nástupní čekárny přiděluje opět provozní složka SLP v souladu s denním plánem provozu letiště.

Nástupní čekárny se otvírají obvykle **60 – 40 minut** před plánovaným odletem letadla (STD), vždy však v souladu s provozními standardy leteckých nebo odbavovacích společností. Čas otevření čekárny je avizován aktivací monitorů informačního systému a zobrazením údaje:

- logo letecké společnosti,
- číslo letu,
- údaje o finální a případně přestupní stanici po trase letu;

Otevření nástupní čekárny může být rovněž oznámeno hlášením místního rozhlasu.

Odbavení fyzicky i mentálně postižených cestujících probíhá v nástupní čekárně vždy podle standardů nebo pokynů letecké, resp. odbavovací společnosti. O přítomnosti těchto cestujících musí zaměstnanci odbavovací společnosti v GATE v předstihu informovat velitele letadla nebo vedoucího kabiny.

## **čl. 3**

### **Nástup cestujících do letadla**

Není-li řečeno jinak, mají fyzicky i mentálně postižení cestující a jejich případný doprovod právo přednostního nástupu, a to v co možná největším předstihu před normálními cestujícími.

Obecně platné zásady pro nastupování

- Během celého procesu nástupu / výstupu cestujících je nutno dbát na maximální bezpečnost fyzicky nebo mentálně postižených cestujících.
- Zaměstnanci PAS se musí učinit vše pro to, aby v průběhu nastupování cestujícího nedošlo k ohrožení zdraví postižených cestujících.

Vlastní nastupování postižených cestujících smí být zahájeno až na pokyn personálu odbavovací společnosti.

Pro včasné a pohodlné nastupování je potřebné zajistit dodržování následujících ustanovení:

- včasné přistavení vhodného prostředku (vynášecí křeslo, ambu-lift, speciální mikrobus „Sprinter“ apod. pro dopravu mezi letovým terminálem a letadlem),

- vyžaduje-li to situace, PAS po dohodě se zaměstnanci odbavovací společností zajistí dopravu a nástup v předem stanoveném pořadí;
  - v případě zpoždění PAS postupuje v souladu s pokyny zaměstnanců odbavovací společnosti eventuelně zástupce společnosti letecké.
- a) Nastupování do letadla smí být povoleno pouze cestujícím, kteří prošli osobní bezpečnostní kontrolou a rovněž byla provedena kontrola příručních zavazadel a zdravotnických pomůcek fyzicky a mentálně postižených cestujících.

**Pozor!** Nastupujete-li s imobilním cestujícím do letadla přes nástupní mosty, berte vždy v úvahu sklon mostu, který může být v případech menších typů letadel (zejména BAE 146, CRJ, Avro) značný. Aplikujte proto všechna nutná bezpečnostní opatření k zajištění maximální bezpečnosti nejen postižených cestujících, ale i vaší.



*Nástupní most přistavený k letadlu – všimněte si jeho sklonu!!!!*

## čl. 4

### Odbavení cestujících na přeletu - obecně

Konkrétní údaje o fyzicky a mentálně postižených cestujících, povaze postižení a typu požadovaných služeb je uveden ve zprávě **PSM – Passenger Service Message**, kterou odesílá odbavovací společnost z výchozího letiště v okamžiku, kdy je letadlo vytlačeno z odbavovacího stání, tj. obvykle do **5 minut** po off-block time.

Zaměstnanci PAS jsou povinni průběžně sledovat vývoj provozní situace a konfrontovat ji s plánem asistenčních služeb. Zaměstnanci PAS získávají informace o čase příletu a přiděleném letadlovém stání prostřednictvím informačních systémů letiště Praha - Ruzyně. Jakmile je k dispozici informace o aktuálním čase přistání letadla s fyzicky a mentálně postiženým cestujícím na palubě, tj. cca 5 až 15 minut před ATA, PRM DISP vyrozumí pomocí předepsaných pojítek pracovníky PAS.

Organizace odbavení fyzicky i mentálně postižených cestujících probíhá podle standardů nebo pokynů letecké, resp. odbavovací společnosti

Není-li řečeno jinak, vystupují fyzicky i mentálně postižení cestující spolu a jejich případným doprovodem poté, co letadlo opustili normální cestující.

Vlastní vystupování nesmí být zahájeno, pokud není přistaven prostředek pro dopravu mezi letadlem a terminálem, pokud je to vyžadováno.

Během celého procesu výstupu postižených cestujících je nutno dbát na maximální bezpečnost fyzicky nebo mentálně postižených cestujících. Dále platí stejné zásady jako v čl. 3 této kapitoly.

## čl. 5

### Odbavení fyzicky i mentálně postižených cestujících kategorie CIP, VIP a MAAS

#### 1) Odbavení cestujících kategorie CIP (Commercial Important Passenger)

CIP cestující, a dále nositelé bonusových a věrnostních karet, cestujících začleněných do programu kategorie **Frequent Flyer Programme** vyžadují zvláštní péči, jež je upřesněna standardy letecké společnosti.

Cestující - jsou odbavováni u přepážky pro cestující "C" třídy, vždy podle standardů letecké společnosti.

Cestujícímu je při odbavení nabídnuta pozvánka do salonků, které službu nadstandardního odbavení „commercial important passengers“ zajišťují.

Tito cestující mají nárok na službu **FAST TRACK**, tzn. že jim bude na odbavení vydána palubní vstupenka, která bude na větší části (zůstává ve čtecím zařízení BP) označena stickerem FAST TRACK. S takto označenou palubní vstupenkou je cestující oprávněn využívat službu FAST TRACK na pasové, resp. bezpečnostní kontrole.

FAST TRACK se v žádném případě nevztahuje na cestující s knihovací třídou Y (Economy class).

2) **Ostatní cestující, vyžadující zvláštní péči – MAAS**

Cestující, kteří z důvodů vyššího věku, jazykové nevybavenosti, obtížné orientace v místě a dalších důvodů potřebují asistenci, doprovod zaměstnance odbavovací společnosti, v situacích, kdy ji jiní cestující nepotřebují, se označují jako MAAS – tj. Meet and Assist.

Údaje o cestujícím jsou v odbavovacích systémech a generovány do zpráv PIL a PSM.



## **Hlava III - Obecné zásady odbavení fyzicky a mentálně postižených cestujících**

### **Kapitola 2 - Odbavení fyzicky i mentálně postižených cestujících**

#### **čl. 1**

#### **Obecně**

Odbavení fyzicky a mentálně postižených cestujících upravuje směrnice Evropského Parlamentu č.j. EC 1107/2006, která definuje práva postižených osob a osob s omezenou hybností při letecké přepravě. Tato směrnice zajišťuje těmto cestujícím stejná práva jako cestujícím zdravím. Tzn., že handicapovaní cestující nesmí být vyloučeni z přepravy z důvodu svého postižení.

Pokud se tak přesto stane, má tělesně nebo mentálně postižený cestující nebo jeho zákonný zástupce právo na jasné a zřetelné vysvětlení důvodů tohoto vyloučení, a to do 5 pracovních dnů.

Letecké společnosti mají přesto právo tzv. faktorů akceptace. Těmito faktory jsou:

- Stav cestujícího
- Zajištění potřeb cestujícího na palubě. Pokud si potřeby nezajistí cestující vlastními silami, je nutný jeho doprovod. Limit tělesně nebo mentálně postižených cestujících na palubě jednoho letadla. Není-li k dispozici přeprava nemusí být akceptována a cestující může být vyloučen z přepravy
- potřeba specifického vybavení
- požadované speciální služby na palubě
- vyžádání přepravy předem (obvykle 48 hodin dopředu v případě nosítek nebo potřeby kyslíkového přístroje, v ostatních případech 24 hodin předem) a schválení dopravcem

tzn., že tito cestující jsou přepravováni za podmínek:

- přeprava těchto cestujících je předem dohodnuta a potvrzena dopravcem
- transferová cestující jsou potvrzeni všemi dopravci, podílejícími se na přepravě těchto cestujících.
- Nemocní a těžce pohybliví cestující mohou být vyloučeni z přepravy z bezpečnostních důvodů. Akceptování k přepravě mohou být jen tehdy, pokud mají sebou průvodce, jenž je za ně odpovědný a bude se o ně po celou dobu letu starat, přičemž péče o cestujícího nebude vyžadovat žádné další služby nebo asistenci zaměstnance palubního personálu.
- Pokud se k přepravě dostaví cestující, který neupozornil na svůj zdravotní stav předem, vyžádá si zaměstnance odbavení potvrzení místní lékařskou službou, že cestující je schopen přepravy. Potvrzení je písemné formou tzv. Lékařského souhlasu.
- Nemocní a těžce pohybliví cestující mohou být z bezpečnostních důvodů vyloučeni z přepravy. Vyloučení z přepravy se neuskuteční, pokud takového cestujícího doprovází informace o těchto cestujících musí být vloženy v odbavovacím systému a generovány do zpráv PIL a PSM.

Pokud to vyžaduje standard letecké společnosti, mohou zaměstnanci odbavení požadovat po handicapovaném cestujícím, aby předložil vyplněný formulář tzv. MEDIF, obsahující veškeré informace, týkající se péče o nemocného.



**čl. 2****Definice ve smyslu předpisů EC 1107/2006 a IATA AHM**

Tělesně nebo mentálně postiženým cestujícím rozumíme osobu, která v důsledku trvalé nemoci, úrazu nebo vady nebo v důsledku odchylky sociální povahy, je podstatně omezena v praktickém životě v porovnání s okolní společností. V souladu s klasifikací Světové zdravotnické organizace tělesná postižení se definují takto:

- **Vada (Impairment)** – jakákoliv ztráta nebo abnormálnost psychologické, fyziologické nebo anatomické struktury nebo funkce
- **Postižení (Disability)** – jakékoliv omezení nebo ztráta (vyplývající z vady) schopnosti jednat a provádět činnosti způsobem nebo v mezích, které se pro lidskou bytost považují za normální.
- **Znevýhodnění (Handicap)** – nevýhoda vyplývající pro daného jedince z jeho vady nebo postižení, která omezuje nebo znemožňuje, aby naplnil roli, která je pro tohoto jedince (s přihlédnutím k věku, pohlaví a sociálním a kulturním činitelům) normální.

Z hlediska letecké přepravy cestující dále dělit do dalších kategorií:

- a) Cestující s omezenou hybností (**Person with reduced mobility**) v důsledku:

- fyzické nezpůsobilosti (smyslové nebo motorické),
- duševní nezpůsobilosti,
- věku, nemoci nebo z dalších příčin

který vyžaduje při přepravě zvláštní asistenci, která mu umožní využít služeb, jež jsou standardně poskytovány tělesně a mentálně zdravým cestujícím.

- b) Cestující tělesně nezpůsobilý (**Incapacitated Passenger**), s psychickou nebo mentální poruchou, nebo zdravotním stavem, který vyžaduje individuální přístup nebo asistenci při nástupu, výstupu z letadla, během letu a v průběhu pozemního odbavení, který není za normálních podmínek poskytován tělesně a mentálně zdravým cestujícím.

Z hlediska letecké přepravy v závislosti na typu postižení dělíme tělesně nebo mentálně postižené cestující do kategorií podle druhu svého handicapu, který je v letecké terminologii a provozních zprávách definován kódy:

- **MEDA** – cestující, který potřebuje zdravotní potvrzení pro leteckou přepravu
- **Escort (Doprovod)** – osoba, jež doprovází postiženého cestujícího po celou dobu letecké přepravy a jež tomuto cestujícímu poskytuje asistenční službu, jež handicapovanému cestujícímu zajistí stejnou volnost jednání jako je obvykle u cestujících zdravých. Tato osoba se bude o handicapovaného cestujícího starat po celou dobu letu, bude za něho odpovídat a nebudou vyžadovány další služby nebo asistence po palubním personálu. Nemusí se vždy jednat o zdravotní dohled a péči. Doprovod, zejména u mentálně postižených osob nebo nevidomých mohou zajistit zákonní zástupci. Tito zástupci jsou:

- ❖ **Able-bodied attendands:** osoby starší 18 let, fyzicky a mentálně schopní a ochotní asistovat osobám s omezenou pohyblivostí v případě emergenčních situací vyžadujících evakuaci
- ❖ **Medical escort** – osoby s odpovídající zdravotnickou způsobilostí, korespondující s typem postižení.
  
- **WCHP**<sup>□</sup> - 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.  
  
<sup>□□</sup> Kategorie obsažená v Doc 30, ECAC (Evropská konference civilního letectví), která ještě není mezinárodně uznána.
- **WCHR** – cestující je schopen samostatného pohybu po schodech a k sedačce na palubě letadla, ale potřebuje kolečkové křeslo k překonání vzdáleností po letištní ploše nebo terminálu.
- **WCHS** – cestující není schopen samostatného pohybu po schodech do letadla, ale je schopen pohybu k sedačce na palubě.
- **WCHC** – cestující je zcela nepohyblivý, vyžaduje kolečkové křeslo, vynášecí židli a musí být asistentem usazen na sedačku.
- **STCR** – cestující je na nosítkách. V takovém případě vždy musí mít doprovod.
- **MAAS** – (Meet and assist). Všichni další cestující, kteří vyžadují speciální pomoc.
- **DEAF** – neslyšící cestující.
- **BLND** – nevidomí cestující. V případě, že je doprovázen vodícím psem, pak tento je přepravován zdarma na palubě letadla. Pes musí mít náhubek a po celou dobu letu musí být uvázan na vodítku. Cestující se musí prokázat speciálním certifikátem o speciálním výcviku psa.

### čl. 3

#### Obecné principy poskytování asistenční služby postiženým cestujícím

Zaměstnanci útvaru PAS musí vždy klást maximální důraz na profesionální přístup k odbavení fyzicky a mentálně postižených cestujících a mít vždy na paměti, že prvořadým cílem je dobré jméno společnosti a kvalitně odvedená práce spočívající v:

- bezchybném a věcně správném asistenční službě;
- bezchybných, včasných a vyčerpávajících informacích, umožňujících věcně správný výkon asistenční služby;

- vstřícném přístupu k postiženému cestujícímu při řešení problémů spojených s pobytem na letišti, eventuálně se samotnou realizací jeho letu;
- dodržování předepsaných standardů, manuálů a provozních opatření;
- komunikaci se zástupci odbavovacích i leteckých společností;

Předpokladem k profesionálnímu výkonu práce je i příprava zaměstnanců PAS na výkon asistenčních služeb pro avizované postižené cestující tak, aby vlastní asistenční služba probíhala hladce a nedocházelo ke zbytečným komplikacím v průběhu odbavení.

Základním informačním zdrojem o plánovaných časech příletu a odletu letadel (STA, STD) a tím i o časovém schématu harmonogramu odbavovacího procesu je Denní plán provozu letiště a Denní plán provozu PAS. Tyto plány jsou hlavními dokumenty, podle kterého se řídí provoz směn a výkon asistenčních služeb. Na základě těchto dokumentů a informací, které tento dokument v průběhu směn upřesňují a konkretizují, řídí zaměstnanci PRM DISP a VS své složky a své podřízené. Při výkonu asistenčních služeb platí zásada, že VS informují:

před zahájením každé denní směny

a dále

před zahájením odbavení konkrétních linek

všechny podřízené zaměstnance směn PAS o předpokládaném a aktuálním průběhu či vývoji provozu.

**Kromě běžných provozních pokynů musí VSP průběžně informovat podřízené zaměstnance o:**

- změnách a odchylkách u linek s nahlášeným výskytem postižených cestujících na palubě proti koordinovaným a plánovaným časům STD a STA, zpožděním a opatřeními, které z těchto změn a odchylek vyplývají, změnách a odchylkách proti běžným standardům odbavení,
- specifických požadavkách na asistenční služby, jež vznášejí zástupci odbavovací nebo letecké společnosti,
- požadavkách, jež jsou spojeny s odbavením konkrétního postiženého cestujícího na konkrétní lince (např. cestující je WCHS, ale nechce kolečkové křeslo, protože použije berle. Asistenci ale vyžaduje pro případ podpory, apod.) pokud jsou tyto známy,
- poruchách či problémech s MMP a prostředky pro asistenční služby
- situacích, jež mohou mít dopad na plynulost, bezporuchovost a bezpečnost asistenčních služeb (např. omezení kapacit letiště, bezpečností, hygienická či další opatření).

**Asistenční služby jsou poskytovány:**

- ve veřejném a neveřejném prostoru terminálů 1, 2 a 3 Letiště Praha,
- v prostoru přednádraží terminálů,
- na letištní ploše
- na palubě letadla.

přičemž musí vždy probíhat v souladu se:

- standardy leteckých společností
- standardy odbavovacích společností
- standardy Správy Letiště Praha
- Směrnicí „Metodika práce v procesu poskytování služeb fyzicky a mentálně postiženým cestujícím“

**Místa pro zahájení poskytování asistenčních služeb jsou:**

- přepážky Check-in, je-li asistenční služba vyžádána v souvislosti s odbavením handicapovaného cestujícího,
- přepážky informační služby Letiště Praha, je-li asistence vyžádána handicapovaným cestujícím na této přepážce

nebo

- zřetelně vyznačená a číslem označená místa prostoru přednádraží Letiště Praha (autobusové zastávky, přízemí parkingu C, terminál 1,2 a 3 apod.), pokud je asistence vyžádána telefonicky z tohoto místa.

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

**V procesu odbavení mají fyzicky a mentálně postižení cestující zabezpečeno u jednotlivých kontrolních míst právo přednostního odbavení.**

Asistenční služby pro fyzicky a mentálně postižené cestující:

- musí být nediskriminační
- musí plně odpovídat stupni handicapu cestujícího.
- z hlediska rozsahu, jakož i využití technických prostředků musí v maximální míře umožňovat cestujícímu přiměřený komfort. Technické vybavení je v případě potřeby využíváno, aniž by o ně muselo být ze strany handicapovaného cestujícího žádáno. Handicapované osoby nesmí sami žádat o pomoc, kterou potřebují, ale musí jim být nabídnuta automaticky jako samozřejmost (na druhé straně nesmí být pomoc vnucována).
- musí být poskytovány vyváženým a transparentním způsobem, její obsah a rozsah musí být uzpůsoben věku handicapovaného cestujícího a musí být uskutečňovány za dodržování etických norem společenského chování.
- musí respektovat názor cestujícího na způsob poskytnutí nezbytné asistence a její požadovaný rozsah. (např. handicapovaný cestující raději využije pomalejší chůzi o berlích než přesun v kolečkovém křesle, raději využije zapůjčený vozík bez asistence).

## čl. 4

### Reakční doby asistenčních služeb

Reakční dobou rozumíme časový interval, který uplyne od doby, kdy PRM DISP přijme v reálném čase informaci o tom, že si fyzicky nebo mentálně postižený si nárokuje asistenční služby do doby, než je cestujícímu tato služba poskytnuta.

**Pozn.** Reálným časem rozumíme okamžik, kdy zaměstnanci odbavovacích nebo leteckých společností, eventuelně i sám cestující, zavolají na PRM DISP z libovolného místa na letišti Praha a oznámí, že fyzicky či mentálně postižený cestující je na letišti a potřebuje asistenční službu.

Rozhodujícím činitelem, jež ovlivňuje reakční dobu, je to, zda byla asistenční služba předem vyžádána či nikoliv. O předem vyžádané asistenční službě pro postiženého cestujícího hovoříme tehdy, když PRM DISP má k dispozici v dostatečném předstihu informace o:

- jménu postiženého cestujícího
- číslu letu a jménu letecké společnosti, kterou postižený cestující využije k přepravě
- destinaci kam postižený odlétá
- čase odletu nebo příletu
- povaze a rozsahu postižení
- druhu požadované asistenční služby
- dohodnutém kontaktním místě,

V takovém případě je PRM DISP povinen, vyslat asistenta na předem dohodnuté místo setkání:

- v dostatečném časovém předstihu.
- s technickými prostředky, odpovídajícími povaze postižení a sjednané asistenční službě

Při předem vyžádané asistenční službě je proto nepřipustné, aby asistent pasivně vyčkával na výzvu cestujícího nebo pracovníků odbavovací či letecké společnosti. Jinými slovy, sám musí v plné „pohotovosti“ na klienta na kontaktním místě již čekat!

Tento typ služby vyžaduje po PRM DISP, aby:

- si sám hlídal termín kontaktu s postiženým cestujícím v předem dohodnutém kontaktním místě v prostoru letiště
- hlídal časy odletu a příletu letadla, na jehož palubě bude postižený cestující cestovat
- hlídal a kontroloval relevantní provozní informace mající vztah k postiženému cestujícímu a jeho letu soustavnou kontrolu průběhu a výkonu asistenční služby

### **Reakční doby asistenčních služeb**

O nevyžádané asistenční službě pro postiženého cestujícího hovoříme tehdy, když se PRM DISP o cestujícího dozví v okamžiku, kdy je tento již na letišti a vyžaduje si asistenční službu. O tomto cestujícím není předem nic známo a informace o:

- jménu postiženého cestujícího
- číslu letu a jménu letecké společnosti, kterou postižený cestující využije k přepravě
- destinaci kam postižený odlétá
- čase odletu nebo příletu
- povaze a rozsahu postižení
- druhu požadované asistenční služby
- dohodnutém kontaktním místě,

jsou k dispozici až na základě přímého interview s cestujícím. Nezáleží na tom, kdo toto interview dělá. Obvykle je to pracovník odbavovací nebo letecké společnosti, který informace následně sdělí PRM DISP. Reakční doba u nenahlášených fyzicky a mentálně postižených cestujících, vč. specifikace a upřesnění handicapu je následující:

Odlety		Přílety a transfery	
	Limitní čas		Limitní čas
Venkovní prostory – hlášený PRM	15 minut	Hlášení PRM	v čase zastavení A/C na stání
Venkovní prostory – nehlášený PRM	20 minut	Nehlášení PRM	15 minut
<i>Vnitřní prostory terminálů, přepážky odbavení a informací v T1 a T2</i>			
Vnitřní prostory – hlášený PRM	5 minut		
Vnitřní prostory – nehlášený PRM	15 minut		

V případě poskytování asistenční služby při tranzitu musí být vyvinuta veškerá možná snaha a maximální iniciativa, aby plánovaný tranzit byl uskutečněn i v případech časového skluzu příletu handicapovaného pasážera.



## **Hlava III - Obecné zásady odbavení fyzicky a mentálně postižených cestujících**

### **Kapitola 3 - Asistenční služby pro fyzicky a mentálně postižené cestující**

#### **čl.1**

#### **Asistenční služby - obecně:**

##### **1.1 WCHS – 1 - 2 zaměstnanci PAS**

Pomoc cestujícím se sníženou schopností pohybu do/ze schodů:

Určeno pro cestující, kteří sami nejsou schopni použít schody do letadla, ale dokážou sami dojít od vchodu letadla ke svému sedadlu.

**Potřebné vybavení: kolečková židle.**

##### **1.2 WCHR - 1 zaměstnanec PAS.**

Pomoc pasažérům se sníženou schopností pohybu na velké vzdálenosti:

Určeno pro cestující, kteří jsou schopni použít schody do / z letadla a dokážou sami dojít od vchodu letadla ke svému sedadlu, ale nejsou schopni dlouhé samostatné chůze.

Tento typ cestujících zahrnuje cestující se slabým zrakem, sluchem, nevolností a se sníženou orientační schopností atd.

**Potřebné vybavení: kolečková židle (nebo doprovod).**

##### **1.3 WCHC – 2 zaměstnanci PAS**

Pomoc nepohyblivým cestujícím:

Určeno nepohyblivým pasažérům (ZTP, ZTP/P, úrazy), kteří nejsou schopni chůze bez cizí pomoci a potřebují použít speciálního výtahu, vynášecího křesla pro přepravu ke svému sedadlu.

**Potřebné vybavení: kolečková židle, vynášecí židle.**

##### **1.4 STCR – 2 zaměstnanci PAS**

Pomoc ležícím cestujícím:

Určeno ležícím cestujícím. Služba se zajišťuje ve spolupráci s AMBULANCI ASČR (Asociace Samaritánů v ČR) na letišti Praha Ruzyně nebo pracovníky zdravotní služby, která zajišťuje převoz pacienta sanitkou.

Ve zvlášť obtížných případech asistují hasiči letiště Praha.

Tuto činnost koordinuje personál zdravotní služby.

**Potřebné vybavení: nosítka (zajišťuje zdravotní služba).**

## čl. 2

### Odbavení imobilního cestujícího (WCHS, WCHR, WCHC) na odletu

#### Převzetí cestujícího (PAX) se uskutečňuje:

- a) u přepážky letecké společnosti terminál T1, T2 nebo T3 letiště Praha Ruzyně
- b) u přepážky informační služby terminálu T1, T2 a T3 letiště Praha Ruzyně
- c) na výstupních autobusových zastávkách terminálu T1 a T2 (stanoviště označeno číslem)
- d) ve vyznačeném prostoru Parkingu C (stanoviště označeno číslem)
- e) na místech vyčleněných pro handicapované osoby na odstavných plochách pro parkování vozidel (stanoviště označeno číslem)

#### Navázání prvotního kontaktu:

- pozdrav a přivítání se s PAX, eventuelně s jeho doprovodem
- vysvětlení celého odbavovacího postupu – jednotlivé kroky – customer care,
- doprovod k odbavovací přepážce,
- asistence při odbavení zavazadel, včetně odbavení WCMP +přesazení PAX na WCH,
- nebo PAX pokračuje na vlastní kolečkové židli,
- zapsání jména a typu PAX,
- datum o poskytnutí služby, číslo letu, čas, kdy byla asistenční služba vyžádána, počet osob, osob, skupinu postižení handicapovaného cestujícího, kdo nebo jak byla pomoc vyžádána a jméno asistenta, který službu poskytl,
- poskytnutí kolečkové židle, atd.,
- odvoz PAX k pasové kontrole,
- převoz podle palubní vstupenky 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 odbavovací nebo letecké společnosti,
- převoz PAX mimo GATE na stojánku zajišťuje PAS nízkopodlažním mikrobusem,
- nebo vozidlem ambu-lift odvoz do letadla,
- asistence při usazení PAX na místo dle palubní karty nebo dle instrukcí posádky,

- v případě vlastní kolečkové židle předání posádce či nakladačům, u typu kolečkové židle vybaveného DRY BATTERY je nutno odpojit kabely od baterie a provést zaslepení,
- odvoz potřebného vybavení (kolečková židle, vynášecí křeslo)
- kontrola odletu PAX (v případě zrušení letu, nebo jiné postupovat dle instrukcí pracovníka odbavení).

**Převzetí PAX v tranzitní hale** u tranzitní přepážky handlingové společnosti (ČSA, LP, MAG) terminál T1, T2 letiště Praha Ruzyně – **tranzitní cestující:**

- zapsání jména a typu PAX ,
- poskytnutí kolečkové židle, nebo PAX pokračuje na vlastní kolečkové židli,
- 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 odbavovací nebo letecké společnosti,
- převoz PAX mimo GATE na stojánku zajišťuje PAS dvěma druhy vozidel (Sprinter, Boxer), nízkopodlažním mikrobusem nebo vozidlem ambu-lift,
- odvoz do letadla,
- asistence při usazení PAX na místo dle palubní karty nebo dle instrukcí posádky,
- v případě vlastní kolečkové židle předání posádce či nakladačům,
- odvoz potřebného vybavení (kolečková židle, vynášecí křeslo),
- kontrola odletu PAX (v případě zrušení letu, nebo jiné postupovat dle instrukcí pracovníka odbavení).

### čl. 3

#### Odbavení imobilního cestujícího ( STCR) na odletu

Místem parkování sanitky pro dopravu handicapovaného cestujícího na letiště Praha je stanoviště č. 8 umístěné v přednádraží T1 na parkovišti P1(viz příloha č. 1). Příjezd sanitky je stanoven minimálně na jednu až dvě hodiny před plánovaným odletem a to dle požadavku přepravce.

**Po nahlášení příjezdu sanitky, před terminál T1, T2, T3:**

- 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 „Samaritánů“ (ASČR),
- informovat cizineckou policii, která provede kontrolu dokladů a letenky pacienta a případného doprovodu a rozhodne o dalším postupu převozu pacienta
- zapsání jména, typu PAX a jeho doprovodu
- převzetí letenky PAX a jeho doprovodu, zavazadel
- odbavení cestujícího a jeho doprovodu
- odbavení zavazadel, atd.
- předání dokladů PAXU či jeho doprovodu – tzn. pasů, palubních karet

- vjezd na odbavovací plochu cizí sanitky mimo „Samaritánů“ (ASČR) zajistí příslušný zaměstnanec odbavovací společnosti (handlingový agent)
- 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.
- zaměstnanec PAS naviguje řidiče sanitky tak, aby bezpečně a dle platných předpisů Správy Letiště Praha přijel k danému letadlu
- po dohodě s příslušným handlingovým agentem asistuje zdravotní službě u přemístění PAX do letadla
- zajistí předání palubních vstupenek pracovníkům odbavení a ty předá posádce letadla
- v případě cizí sanitky mimo ASČR asistuje PAS při jejím odjezdu z plochy letiště Praha Ruzyně, zpět na stanoviště č. 8 umístěné v přednádraží T1 a na parkovišti P1.

#### čl. 4

### 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 „Samaritánů“ (ASČR) a pracovníkem letecké společnosti poskytneme službu potřebnou pro odvoz (kolečková židle, atd.) a doodbavení cestujícího
- případný odvoz do AMBULANCE „Samaritánů“ 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 příslušné odbavovací nebo letecké společnosti
- převoz PAX mimo GATE na stojánku zajišťuje PAS dvěma druhy vozidel (Sprinter, Boxer), nízkopodlažním mikrobusem nebo vozidlem ambu-lift
- odvoz do letadla
- asistence při usazení PAX na místo dle palubní karty nebo dle instrukcí posádky
- odvoz potřebného vybavení (kolečková židle, 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).

#### čl. 5

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

**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 kolečkové židle či vynášecího křesla, atd.
- v případě vlastní kolečkové židle, převzetí od nakladačů či posádky
- převoz PAX od letadla do příslušného GATU zajišťuje PAS několika druhy vozidel (ambu-lift, mikrobus)
- poskytnutí ostatních služeb (WC, nákup, odvoz do restaurace, salónek, atd.)
- vyzvednutí zavazadel
- převoz pasovou a clení kontrolou
- předání před terminálem T1, T2 nebo T3 letiště Praha Ruzyně doprovodu, atd.
- odvoz potřebného vybavení (kolečková židle, vynášecí křeslo)

**Předání PAX v tranzitní hale v terminálu T1, T2 nebo T3 letiště Praha Ruzyně u přepážky příslušné odbavovací společnosti:**

- zapsání jména a typu PAX
- poskytnutí kolečkové židle či vynášecího křesla, atd.
- v případě vlastní kolečkové židle, převzetí od posádky či nakladačů
- poskytnutí ostatních služeb (WC, nákup, odvoz do restaurace, salónek, atd.)
- předání u příslušné tranzitní přepážky odbavovací společnosti
- odvoz potřebného vybavení (kolečková židle, vynášecí křeslo)

**Tranzitní cestující PAX (přilet a odlet stejná odbavovací společnost) :**

- zapsání jména a typu PAX
- poskytnutí kolečkové židle či vynášecího křesla, atd.
- v případě vlastní kolečkové židle, převzetí od posádky či nakladačů
- poskytnutí ostatních služeb (WC, nákup, odvoz do restaurace, salónek, atd.)
- odvoz k tranzitní přepážce příslušné odbavovací společnosti
- převoz dle palubní karty do GATU
- převoz PAX od letadla do příslušného GATU zajišťuje PAS dvěma druhy vozidel (Sprinter, Boxer), nízkopodlažním mikrobusem nebo vozidlem ambu-lift
- poskytnutí ostatních služeb (WC, nákup, odvoz do restaurace, salónek, atd.)
- asistence při letištní kontrole příručních zavazadel a samotného cestujícího
- dohoda o pořadí a čase nástupu PAX do letadla s pracovníky odbavovací nebo letecké společnosti
- převoz PAX od letadla do příslušného GATU zajišťuje PAS dvěma druhy vozidel (Sprinter, Boxer), nízkopodlažním mikrobusem nebo vozidlem ambu-lift
- odvoz do letadla
- asistence při usazení PAX na místo dle palubní karty nebo dle instrukcí posádky
- v případě vlastní kolečkové židle předání posádce či nakladačům
- odvoz potřebného vybavení (kolečková židle, vynášecí křeslo)
- kontrola odletu PAX (v případě zrušení letu, nebo jiné postupovat dle instrukcí pracovníka odbavení)

## čl. 5

### Odbavení imobilního cestujícího (STCR) na přeletu

Místem pro příjezd sanitky na letišti Praha je stanoviště č. 8 umístěné v přednádraží T1 na parkovišti P1 (viz příloha č. 1). Příjezd sanitky je stanoven minimálně na jednu až dvě hodiny před plánovaným přiletem.

1. Po nahlášení příjezdu cizí sanitky (mimo „Samaritánů“), před terminál T1, T2 nebo T3:

#### Vjezd zajistí smluvní poskytovatel služby

- v případě cizí sanitky PRM DISP zajistí vjezd na odbavovací plochu a informuje bezpečnostní velín, který zabezpečí security asistenci po celou dobu pobytu v SRA zóně
- PAS informuje o PAX cizineckou policii
- v případě cizí sanitky poskytneme doprovod ke stojánce daného přepravce
- zaměstnanec PAS naviguje řidiče sanitky tak, aby bezpečně a dle platných předpisů Letiště Praha přijel k danému letadlu
- asistence při transportu PAX z letadla do sanitky za asistence zdravotní služby či hasičů
- převzetí dokladů pacienta a případného doprovodu a lístků od zavazadel atd.
- zapsání jména, typu PAX a jeho doprovodu
- příjezd do prostoru pod GATEM „B“ letiště Praha Ruzyně a vyčkání na kontrolu dokladů PAX a jeho doprovodu cizineckou policií, je-li to nutné (Schengen x Non Schengen)
- v případě cizí sanitky mimo „Samaritánů“ asistuje PAS při jejím odjezdu z plochy letiště Praha Ruzyně na stanoviště č. 8 v přednádraží T1 na parkovišti P1
- vyzvednutí zavazadel dle lístků od zavazadel PAX a jeho doprovodu
- průjezd pasovou a celní kontrolou a předání zavazadel přímo do sanitky nebo AMBULANCI „Samaritánů“, je-li celní kontrola potřebná
  - i. přímo do sanitky
  - ii. AMBULANCI „Samaritánů“ (ASČR).

2. **Mimořádná asistence nehlášeného PAX** po přiletu, který si vyžádá z mimořádných důvodů asistenci (např. úraz – uklouznutí, nevolnost, srdeční slabost) jakoukoli cestou

1. po dohodě s pracovníky Asociace Samaritánů a pracovníkem odbavovací nebo letecké společnosti poskytneme službu potřebnou pro odvoz (kolečková židle, atd.) a doodbavení cestujícího
2. případný odvoz do AMBULANCE Asociace Samaritánů (ASČR) na letišti Praha Ruzyně
3. zapsání jména a typu PAX
4. převzetí PAX
5. převoz k pasové kontrole
6. vyzvednutí zavazadel
7. průjezd pasovou a celní kontrolou odvoz před terminál T1, T2 či T3 letiště Praha Ruzyně dle dohody s PAX
8. odvoz potřebného vybavení (kolečková židle, vynášecí křeslo)



## **Hlava III - Obecné zásady odbavení fyzicky a mentálně postižených cestujících**

### **Kapitola 4. - Odbavení invalidních vozíků fyzicky postižených cestujících**

#### **čl.1**

#### **Invalidní vozíky, kolečková křesla**

Vozíky imobilních cestujících, které používají k pohonu alkalické nebo olověné akumulátorové baterie, jsou ve smyslu IATA Dangerous Goods Regulations považovány za náklad nebezpečné povahy a jejich přeprava v nákladových prostorech letadel podléhá přesným pravidlům.



*Normální mechanický invalidní vozík*

Při přepravě vozíků imobilních cestujících je nutné, aby:

- Suché baterie a baterie s elektrolytem byly odpojeny
- elektroinstalace zajištěna tak, aby nemohlo dojít ke krátkému spojení
- baterie musí být zabezpečena tak, aby nedošlo k jejímu uvolnění a pádu z vozíku

**Pozn:** Invalidní vozíky – Gelové baterie: nevyžaduje rozpojení, pokud jsou kontakty baterie chráněny proti náhodnému krátkému spojení.

Vozíky imobilních cestujících, eventuálně další prostředky využívající jako energetického zdroje pohonu olověné akumulátorové baterie tak jak je uvedeno IATA Dangerous Goods Regulations, musí být:

- nakládány, skladovány, přepravovány a vykládány ve vzpřímené poloze
- během přepravy zajištěny před samovolným uvolněním
- baterie musí být zabezpečeny tak, aby nedošlo k jejich uvolnění a pádu z vozíku nebo jiného prostředku



*Příklad elektrického vozíků imobilních cestujících*

Pokud vozíky imobilních cestujících, které používají k pohonu alkalické nebo olověné akumulátorové baterie nelze nakládat, skladovat, přepravovat a vykládat ve vzpřímené poloze, pak musí být:

- akumulátory z vozíků či dalších prostředků demontovány
- olověné a alkalické akumulátory přepravovány v pevných, nárazu vzdorných obalech, za podmínek uvedených v bodě e)
- vozíky a jiné prostředky odbaveny jako zapsané zavazadlo
- místo umístění vozíku
- místo umístění baterie

Obaly musí být označeny předepsanými nápisy:

„BATTERY, WET WITH WHELLCHAIR ”

nebo

"BATTERY,WET,WITH MOBILITY AID"

a opatřeny visačkou "CORROSIVE" a nálepkou poukazující na správnou orientaci umístění - tj. vzpřímeně (↑ ↑ šipky směřující vzhůru).

Obaly dále musí splňovat následující parametry:

- těsnost a nepropustnost
- odolnost proti působení elektrolytu či náplním alkalických baterií

a musí být vybaveny odpovídající absorpční náplní, schopnou pojmout obsah baterií v případě jejich poškození.

Alkalické nebo olověné akumulátorové baterie musí být přepravovány v nákladových prostorách letadel s použitím odpovídajících zajišťovacích a upevňovacích prostředků jako jsou upevňovací popruhy, úvazy či speciální držáky. Pouhé vtěsnání baterií do prostorů mezi nákladem či zavazadly nelze považovat za odpovídající zajištění a jako takové se považuje za porušení zásad přepravy zboží nebezpečné povahy ve smyslu IATA Dangerous Goods Regulations. Dále platí zásady, že alkalické nebo olověné akumulátorové baterie jsou vždy přepravovány:

- ve vzpřímené poloze
- na paletách
- zabezpečené proti posunu či samovolnému uvolnění
- zajištěny proti krátkému spojení

V souladu se standardy IATA Dangerous Goods Regulations musí být o přepravě vozíků pro imobilní cestující či dalších prostředků, které používají jako energetický zdroj pohybu alkalické nebo olověné akumulátorové baterie a prostoru kde jsou uloženy, informován velitel letadla.

Přeprava vozíků pro imobilní cestující či dalších prostředků, které používají jako energetický zdroj pohybu alkalické nebo olověné akumulátorové baterie, musí být uvedena v provozních zprávách. Zpráva musí obsahovat následující informace:

- jméno cestujícího
- číslo sedačky

## čl. 2

### **Prívěska Delivery at Aircraft**

Používá se pro označení zavazadel, kočárků, kolečkových židlí a dalších zavazadel, která jsou cestujícímu ponechána po celou dobu jeho pobytu na letišti, ale jejichž přítomnost v kabině cestujících na palubě letadla představuje provozní riziko.

Pracovníci PAS ve spolupráci s pracovníky odbavovací společnosti - GATE proto tato zavazadla cestujícímu odeberou a předají je zaměstnancům nakládky, kteří je uloží do zavazadlového prostoru s tím, že zavazadla budou cestujícímu vydána v cílové destinaci, okamžitě po vystoupení z letadla v GATu nebo u dveří letadla.

 <p><b>DELIVERY AT AIRCRAFT</b></p> <p>Číslo linky/Datum _____ Flight Number/Date _____</p> <p>Zavazadlo bude vydáno po přeletu v první destinaci Baggage will be delivered upon arrival in first destination</p> <p style="text-align: right;">XH 900001</p>	<p><b>DELIVERY AT AIRCRAFT</b></p> <p>XH 900001</p> <p>Zavazadlo bude vydáno po přeletu v první destinaci Baggage will be delivered upon arrival in first destination</p> 
<p>Toto není zavazadlový lístek podle článku 4 Varšavské úmluvy, doplněné Hagským protokolem z r. 1955. Zavazadlo je odbaveno jako nezapsané. Odpovědnost se řídí přepravními podmínkami ČSA. Dopravce neodpovídá za zavazadlo, které nebylo vyzvednuto ihned po přeletu. Veškeré škody na zavazadle musí být hlášeny a doloženy okamžitě po přeletu.</p> <hr/> <p>This is not the luggage ticket described by Article 4 of the Warsaw Convention as amended by the Hague Protocol, 1955. Carrier will not be liable for baggage not collected immediately upon arrival. All baggage claims must be filled and declared immediately upon arrival.</p>	<p>Zavazadlo je odbaveno jako nezapsané. Odpovědnost se řídí přepravními podmínkami ČSA. Dopravce neodpovídá za zavazadlo, které nebylo vyzvednuto ihned po přeletu. Veškeré škody na zavazadle musí být hlášeny a doloženy okamžitě po přeletu.</p> <p>Carrier will not be liable for baggage not collected immediately upon arrival. All baggage claims must be filled and declared immediately upon arrival.</p>

*Příklad visačky Delivery at aircraft, kterou používá Handling Letiště Praha*

## **Hlava IV – Vozidla pro dopravu fyzicky a mentálně postižených cestujících**

### **Kapitola 1. - Zásady provozu**

#### **čl. 1**

#### **Příprava technického vybavení pro přepravu postižených cestujících k provozu**

Pracovníci PAS, kteří byli určeni, aby zajišťovali provozuschopnost technického vybavení PAS určeného pro přepravu fyzicky a mentálně postižených cestujících, jsou povinni provést vždy před zahájením každé směny technickou kontrolu všech těchto technických prostředků, vč.:

- kontroly stavu množství paliva, hladiny oleje a chladícího média (vody),
- stavu akumulátorové baterie,
- náplně chladičů,
- funkce reflektorů, parkovacích, brzdových světel, světla signalizace směru jízdy,
- funkce houkaček a výstražných majáků,
- vzorku a tlaku pneumatik.

U elektromobilů je nutno navíc zkontrolovat správné propojení kabelů baterie a ampérmetr.

Rovněž provedou kontrolu zdvihadího zařízení vozidla ambu-lift a jeho správnou funkčnost. V případě potřeby zajistí odstranění zjištěných závad a nedostatků. Zjištěné závady zaznamenají do Knihy závad a oprav.

Totéž musí učinit i obsluha prostředku před každým jeho použitím a po ukončení činnosti. Provozní stav prostředku a zjištěné drobné závady musí ihned ohlásit VSP, jenž je povinen zajistit, aby byly včas a řádně odstraněny.

Před nastartováním prostředků MMP se musí obsluha přesvědčit, že se nikdo nenachází v blízkosti MMP, zejména pak v blízkosti plošin nakládacích zařízení vozidla Sprinter a Ambu-lift ULD nebo pod nimi. Pokud ANO, je obsluha povinna vyzvat takové osoby, aby se ihned vzdálily a zkontrolujte, že se tak skutečně stalo.

Před nástupem do kabiny řidiče si musí obsluha pečlivě očistit obuv nebo umýt ruce, neboť jen tak se vyhne možnému nebezpečí sklouznutí.

Obsluha je povinna před zahájením provozu prověřit, zda jsou všechna bezpečnostní zařízení, jakož i víčka a zátky na svém místě.

U zdvihadích zařízení obsluha PAS před použitím zkontrolovat funkci zařízení.

U MMP se standardním pohonem se musí před spuštěním motoru vždy vyšlápnout spojka.

Před jízdou výkonem je nutno vždy přezkoušet funkčnost brzd.



V případě, že zaměstnanec PAS zjistí u MMP nefunkční parkovací brzdu, musí být MMP neprodleně odstaven z provozu a cestou VSP si vyžádá odstranění závady. Jedná-li se o zařízení které není parkovací brzdou vybaveno musí obsluha zajistit kola MMP či prostředků brzdícími klíny vždy z obou stran.

Je **zakázáno** používat MMP s technickou závadou, ohrožující bezpečnost provozu. Záznam o závadě musí VS označit do protokolu výkonu služby a opatřit MMP na viditelném místě výstražným štítkem "MIMO PROVOZ".

Pokud je MMP schopný provozu, nicméně vyžaduje opravu nebo seřízení, VS tuto skutečnost označí do protokolu výkonu služby a opatří MMP na viditelném místě výstražným štítkem "VYŽADUJE OPRAVU" a opravu zajistí předepsaným způsobem.

#### **A. Jízda s MMP pro přepravu fyzicky a mentálně postižených cestujících - obecně**

- MMP nesmí být obsluhovány z jiného místa než kabiny řidiče, pokud to není výslovně povoleno servisním a obslužným manuálem MMP.
- Před nastartováním MMP zkontrolujte, zda se na karoserii MMP nenachází volně ložené předměty, náradí nebo součástky. Mějte na paměti, že vždy představují velké riziko a nebezpečí úrazu obsluhujícího personálu nebo poškození zařízení.
- V případě poruchy (špatného fungování) MMP, při které zhasne motor / zastaví se provoz, se nesmí zaměstnanci PAS pokoušet MMP znovu nastartovat. Poruchu nahlásí cestou VS, jenž zajistí opravu nebo odstranění závady.
- Zaměstnanci PAS musí mít vždy na paměti, že opakované pokusy o nastartování mohou způsobit nejen vážnou poruchu zařízení, ale i ohrozit bezpečnost provozu na odbavovací ploše.
- Zaměstnanci PAS jsou povinni při obsluze MMP technického odbavení letadel vždy dodržovat DŘ. Každou nehodu jsou povinni vždy nahlásit VS. Pokud dojde k nehodě, musí vždy vypnout motor MMP.
- Vždy jezděte opatrně, vždy zapínejte reflektory, myslíte i za druhé řidiče a uživatele odbavovací plochy. Jen tak předejdete kolizi, havárii nebo úrazu.
- Pokud jsou MMP vybaveny výstražnými majáky a světly, jsou zaměstnanci složky PAS povinni tato zařízení používat předepsaným způsobem. Výstražné majáky používejte vždy při nižší viditelnosti.
- Řidiči odpovídají za to, že všechna světla na MMP, vč. výstražných majáků budou funkční a po celou dobu provozu v činnosti. Pokud dojde k poruše nahlásí toto VS, který zajistí opravu prostředku.



- Vždy přizpůsobte jízdu MMP stavu provozních a pohybových ploch, obslužných komunikací a vozovek.
- Při jízdě s MMP jež jsou vybaveny dveřmi, **musí** být tyto dveře při jízdě vždy uzavřeny.
- Za jízdy **je zakázáno** vystrkovat končetiny z kabiny řidiče a mimo obrysy vozidla či MMP.
- Při provozu MMP nesmí obsluha ponechat ovládací panely nebo tlačítkové skříňky bez dozoru. Rovněž je musí držet mimo dosah třetích osob.
- Obsluha nesmí nikdy ponechat motor vozidla v chodu v uzavřeném, nevětraném nebo neodsávaném prostoru.
- Nikdy nenastupujte a nevystupujte, je-li zařízení nebo MMP v pohybu.
- Nikdy nenajíždějte se zařízením nebo MMP na můstky či konstrukce, u nichž není známa jejich maximální nosnost.
- Řidiči MMP musí věnovat zvýšenou pozornost převisům budov, sníženým či zúženým průjezdným profilům apod. Za každých okolností je nutné mít na paměti, že stačí sebemenší nepozornost či neopatrnost a způsobí vážnou nehodu.
- Bez ohledu na to, po kolikáté během jediné směny řidič obsluhujete konkrétní MMP, musí si vždy počínat tak, jako by jej použil poprvé. Vždy jednejte opatrně se smyslem pro bezpečnost!
- Zaměstnanci PAS jsou povinni nahlásit každou nehodu, bez ohledu zda je účastníkem nehody letadlo, pozemní MMP, cestující či jiný účastník provozu odbavovací plochy.

## **B. Pravidla jízdy s MMP na odbavovací ploše**

- Všechny MMP používané PAS se musí po odbavovací ploše pohybovat po vyznačených obslužných komunikacích. Příjezd a odjezd MMP na / ze stání letadla musí být proveden z obslužné komunikace v úseku příslušného stání. V případě, že MMP obsluhoval letadlo na sousedním stání, může být příjezd uskutečněn přímo z tohoto stání.
- Zaměstnanci PAS jsou povinni dodržovat všechny vertikální i horizontální dopravní značky a další značky na odbavovací a provozní ploše, stání letadel, obslužných a spojovacích komunikacích a smluvené signály.
- Řidiči MMP nikdy nesmí podjíždět jakoukoliv část letadla. Zejména musí dát pozor na motory, vrtule, koncové oblouky křídel, otevřené dveře nákladových prostorů apod.
- Pokud výška MMP, používaných PAS, přesahuje výšku, která je definována dopravními značkami umístěnými na podjezdech Prstů A, B, C a D nebo pevných částech nástupních mostů, je možno

Prsty A, B, C a D objíždět po odbavovací ploše mimo servisní komunikaci. Při tomto objíždění je řidič povinen dbát zvýšené opatrnosti a nesmí narušit odbavení letadel na přilehlých stáních.

- Průjezd přes nebo napříč odbavovací stání je zakázán.

### C. Přerušování jízdy s MMP , parkování.

- Po skončení činnosti řidiči musí vrátit MMP na vyhrazené parkovací místo, zařízení zabrzdí a vypnou zapalování. Pokud je vozidlo uzamykatelné, zamknou jej.
- Vozidla, která jsou zaparkována, musí mít vypnutý motor a řadící páku zařazenu v poloze parkovací a musí být zabrzděna parkovací brzdou.
- Zapalování MMP musí být vždy vypnuto, brzda v poloze "zabrzděno".

### D. Zásady práce s MMP pro přepravu fyzicky a mentálně postižených cestujících.

- Hranice odbavovacího stání letadla (viz. DŘ, hlava D) musí být striktně dodržována. MMP musí být postaveny tak, aby nezasahovaly do sousedního stání nebo do pojezdového pruhu, resp. pojezdové dráhy na odbavovací ploše.
- Při zajíždění letadla na stání nesmí být na tomto stání žádný MMP s výjimkou vozidla FOLLOW ME, které jej na stání zavádí. Pro shromáždění MMP před příjezdem letadla na stání slouží plochy pohotovostního stání MMP (viz. DŘ, hlava D).
- Vstup na stání pro zaměstnance PAS je povolen teprve tehdy, až dojde k vypnutí motorů a antikolizních majáků na trupu letadla
- Před nájездem k červené hraniční čáře stání letadel jsou zaměstnanci PAS povinni provést kontrolu brzd MMP.

### Na odbavovacím stání v blízkosti letadla musí řidič MMP dodržovat následující bezpečnostní ustanovení:

- MMP se musí pohybovat **nejméně 3 m** od obrysu letadla. Výjimku tvoří vozidlo ambu-lift.
- V případě plnění letadla palivem se musí MMP pohybovat **nejméně 4 m** od plnicích a odvzdušňovacích ventilů letadla a **nejméně 3 m** od obrysů plnicích automobilů a hadic. Přitom musí řidiči MMP ponechat volný prostor pro příjezd i odjezd cisterny do / z plnicí pozice.
- Během plnění / odsávání paliva je **přísně zakázáno používat mobilních telefonů** v okruhu **15 m** od bezpečnostní zóny při plnění letadla palivem, tzn. kolem hadic, kabelů a plnicích a odvzdušňovacích otvorů letadla. Mobilní telefon nesmí být zapnut ani v pohotovostním režimu.
- Během plnění / odsávání paliva musí řidiči MMP vždy zajistit čelní výjezd autocisterny s leteckým palivem od letadla.

- Během plnění / odsávání paliva nesmí řidiči MMP přejíždět kabely a hadice mezi cisternou a letadlem.
- V případě tankování s cestujícími na palubě musí řidiči MMP odstavit MMP v dostatečné vzdálenosti od nouzových východů letadla a vstupních dveří. V případě použití nouzových skluzů musí mít tyto dostatečný prostor k rozvinutí.
- Podjíždět letadla mohou pouze MMP, které to mají stanovené zvláštním předpisem.

Manipulace s MMP, které jsou v bezprostředním kontaktu s letadlem, musí probíhat s maximální opatrností.

Zaměstnanci zajišťující výstup a nástup fyzicky a mentálně postižených cestujících s pomocí zdvihacího zařízení vozidla ambu-lift z letadla musí mít na paměti, že **výška letadla se během nakládky a vykládky mění**. Proto je nutné dodržet příslušné bezpečnostní vzdálenosti mezi letadlem a nástupní a výstupní plošinou ambu-lift.

Při couvání MMP v blízkosti letadel je nutno přizvat dostatečný počet náležitě poučených osob, které pomocí smluvených signálů navigují obsluhu tak, aby nedošlo k ohrožení letadla ani dalších účastníků provozu.

V případě, že rozměry nebo tvar MMP brání řidiči ve výhledu, je povinen využít tzv. naváděcí osobu. Pohyb MMP na odbavovací ploše a zvláště pak v blízkosti letadel je v takovém případě bez pomoci signálů zavádějící osoby **zakázán**.

V případě vozidla ambu-lift, které je nutno z titulu své funkce přistavit do bezprostřední blízkosti letadla, je přítomnost poučených osob nutná vždy. Tyto osoby s pomocí smluvených signálů navigují obsluhu MMP v průběhu přistavování ambu-liftu k letadlu tak, aby toto přistavení bylo bezpečné a nedošlo k poškození letadel.

MMP parkující v bezprostřední blízkosti letadel musí být vždy **zajištěna proti samovolnému pohybu** ruční brzdou, stabilizačními opěrnými patkami, jsou-li tyto MMP jimi vybaveny nebo zajišťovacími brzdícími klíny.

**POZOR: Techniku s nefunkční parkovací brzdou je nutné ihned po zjištění odstavit z provozu a tuto závadu neprodleně nahlásit VS!**

Pokud MMP nejsou vybavena ruční brzdou, musí mít kola vždy zajištěna klíny.

MMP, která jsou vybavena stabilizačními opěrnými patkami, musí být při opuštění obsluhy zajištěna těmito patkami!

**Je zakázáno přistavovat MMP s výjimkou vozidla ambu-lift při nástupu a výstupu postižených cestujících do těsné blízkosti letadla! Za všech okolností musí všichni zaměstnanci, kteří techniku obsluhují dodržet minimální vzdálenost od letadla, jež je stanovena dopravním řádem na 3 m od obrysu jakékoliv části letadla.**

**V případě nájezdu vozidla ambu-lift k letadlu je obsluze zakázáno, aby najela s vozidlem, až k letadlu tzv. „z chodu“.** Řidič musí s vozidlem zastavit ve vzdálenosti **4 m** od letadla, poté vyzkouší brzdy a pak za asistence poučené osoby se přiblíží ke dveřím rychlostí nepřevyšující 5 km/hod (rychlost chůze).

**POZOR:** MMP mohou být vybaveny pohyblivými nebo ostrými částmi, jež vytváří pro obsluhu potenciální nebezpečí úrazu. Buďte proto při manipulaci s nimi maximálně opatrní!

Jak již bylo řečeno, při přistavení MMP k letadlům musí zaměstnanci PAS postupovat s maximální opatrností. To platí i pro MMP, jež jsou opatřeny pryžovými nárazníky, které poskytují ochranu letadlu v případě náhodného styku s MMP a naopak. Tento pryžový nárazník přesto nesmí ve skutečnosti přijít s letadlem do styku. Mezi pryžovým nárazníkem a letadlem se musí ponechat volný prostor, který by dovoľoval letadlu stoupavý a klesavý pohyb v případě změn hmotnosti letadla při vykládce a nakládce, nástupu / výstupu cestujících či plnění paliva.

Je nezbytně nutné, aby MMP stály u letadla tak, aby mezi letadlem a pryžovým nárazníkem byla zachována bezpečnostní mezera od **5 – 10 cm**. Tato zásada se musí dodržovat po celou dobu nakládacího procesu a zaměstnanci PAS ji musí neustále kontrolovat a udržovat, aby bylo umožněno bezpečné "zvedání a klesání" letadla.

V blízkosti letadla smí být jen technika, na které je vykonávána pracovní činnost. Ostatní technika bude zaparkována ve vyhrazené odstavné zóně u stání letadel a bude zajištěna proti pohybu a proti zneužití neoprávněnou osobou!

Zastavení a stání MMP v operační zóně nástupního mostu (červeně vyšrafovaná plocha) stejně jako vjíždění do této zóny v okamžiku kdy je s mostem manipulováno (svítí výstražné majáky a je vydáváno akustické znamení) je zakázáno.

Podjíždění mobilních částí nástupních mostů je zakázáno.

V případě kolize MMP s letadlem, bez ohledu na rozsah poškození, musí zaměstnanci složky PAS ohlásit tuto skutečnost:

- zástupci odbavovací společnosti (handling agentovi)
- VS a PRM DISP, Manageru PAS



*Červená „zebra“ operačního prostoru nástupního mostu. Platí zde absolutní zákaz odstavování MMP a odkládání sebemenších předmětů*

V případě nedostatečného výhledu nebo při manévru v omezeném prostoru musí zaměstnanci PAS využít služeb naváděcí osoby, znalé smluvené signalizace.

VS je povinen proškolit zaměstnanci PAS z praktického používání smluvených ručních signálů, používaných za účelem navádění vozidel.

Je přísně zakázáno přetěžovat MMP.

Je přísně zakázáno používat MMP jiným způsobem, než jak je povoleno uživatelskou nebo servisní dokumentací (návod k obsluze).

Je přísně zakázáno přepravovat fyzicky a mentálně postižené cestující jiným způsobem, než jak to je uvedeno v uživatelské a servisní dokumentaci MMP.

## čl. 2

### Vozidlo ambu - lift

Pro práci s vysokozdvížným zařízením vozidla ambu-lift vždy platí následující zásady:

- Zařízení mohou obsluhovat jen řádně zaškolení zaměstnanci PAS, kteří prošli speciálním školením a získali k obsluze MMP příslušné oprávnění.
- Jakékoliv manipulace s MMP, odporující zásadám uvedeným v servisních či obslužných manuálech, jsou zakázány.
- Vždy opticky zkontrolujte zdvihací mechanismus.

- Nikdy sami neopravujte zdvíhací mechanismus tuto ani jinou části zdvíhacího nebo unášecího mechanismu. Nikdy nelezte do zdvíhacího soustrojí, ani do něj nesahejte. **POZOR:** hrozí nebezpečí těžkého úrazu i smrti.
- Před uvedením zařízení do chodu se musí obsluha přesvědčit, že se nikdo nenachází v blízkosti zvedacího mechanismu v prostoru zdvíhací kabiny a plošiny nebo pod nimi. Pokud ANO, je obsluha povinná vyzvat tyto osoby, aby se vzdálily a zkontroluje, že se tak stalo.
- Vždy zkontrolujte, zda volnému pohybu zvedacího mechanismu kabiny a plošiny nic nebrání.
- Při jízdě vždy ponechejte kabinu v předepsané přepravní poloze.
- Pamatujte, že zvednutá kabina s plošinou vždy snižuje stabilitu MMP. Pozor na vítr!! Maximální povolená rychlost je uvedena v „manuálu ambu-lift“
- Nikdy MMP nepřetěžujte. Maximální zatížení je vždy uvedeno v příslušném obslužném manuálu.
- Před zahájením činnosti zkontrolujte funkci zdvíhacího mechanismu, hydrauliky, a to pohybem nakládacího mechanismu kabiny nahoru a dolů.
- Nikdy nepřpravujte osoby na plošině.
- Nikdy nedovolte, aby se pod zvednutou nakládací plošinou či vidlicí pohybovaly osoby.
- Na nepřehledných místech vždy zastavte a rozhlédněte se. Neustále sledujte rychlost jízdy MMP. V zatáčkách zpomalte, i když jedete bez cestujících.
- Na neznámém či vlhkém nebo mokřém terénu věnujte jízdě maximální pozornost. Vždy zpomalte! Uvědomte si, že na hladkém povrchu máte malou adhezi.
- Pokud je zařízení vybaveno stabilizačními podpěrami (patkami), musí je obsluha před započatím činnosti vždy aktivovat. Vozidlo při práci musí být těmito stabilizačními podpěrami zajištěno.
- Kabinu zvedněte do výšky potřebné pro přístup ke dveřím letadla. Nikdy nenarážejte do letadla pryžovým nárazníkem. Dodržujte bezpečnou vzdálenost plošiny mezi prahem dveří letadla a cca **5 cm – 10 cm**. **POZOR!** Mějte na paměti, že se letadlo při nástupu / výstupu cestujících a nakládce či vykládce pohybuje dolů a nahoru!
- Kompenzujte tento pohyb vždy způsobem, doporučeným servisním a obslužným manuálem zařízení ambu-lift.
- Při vysouvání stabilizačních opěr nebo zvedání či spouštění nakládacích plošin musí obsluha ambu-liftu dávat pozor, zda se v nebezpečném prostoru nepohybují osoby. Hrozí nebezpečí vážného zranění.



- Pokud máte při nájezdu k letadlu nebo couvání od letadla omezený výhled, vždy musíte použít pomoci druhé osoby, jež vás bude smluvenými signály navigovat.
- Obsluha musí dbát krajní opatrnosti při nástupu a výstupu fyzicky a mentálně postižených cestujících za větrného počasí. **POZOR na výstrahy na vítr!**
- V nouzových situacích vždy postupujte v souladu s doporučeními výrobce a v intencích nouzových směrnic, uvedených v servisních a obslužných manuálech výrobce.

## **Hlava IV – Vozidla pro dopravu fyzicky a mentálně postižených cestujících**

### **Kapitola 2. - Údržba a opravy techniky**

#### **čl. 1**

### **Údržba a opravy prostředků a MMP umožňující pohyb a přesuny fyzicky a mentálně postižených cestujících**

VS nebo jím pověřený zaměstnanec PAS jsou proto povinni v rámci prevence každý den před zahájením směny v **06:00** a **18:00** provést základní technickou kontrolu všech prostředků asistenčních služeb a MMP zaměřenou především na:

- množství paliva v nádržích MMP,
- úroveň hladiny oleje a dalších provozních kapalin u MMP,
- stav akumulátorových baterií u MMP,
- náplň chladičů
- funkci reflektorů, parkovacích a brzdových světel, světel signalizace směru jízdy, i houkaček a výstražných majáků,
- velikost vzorku pneumatik
- tlak pneumatik,
- funkčnost čerpadel
- technický stav zdvihadlích zařízení a jejich funkčnost
- správné propojení kabelů elektrických tahačů vozíků, baterií, ampérmetru, stav akumulátorů vč. kontroly hladiny destilované vody.
- technický stav vynášecích židlí a kolečkových křesel

a v případě potřeby zajistí odstranění zjištěných závad a nedostatků. Zjištěné závady zaznamenají do Knihy závad a oprav.

**POZOR:** VS nebo jím pověřený zaměstnanec PAS mohou provádět běžnou údržbu a drobné opravy prostředků asistenčních služeb a MMP jen za předpokladu, že jsou k tomu vyškoleni a v rozsahu povoleném výrobcem zařízení, přičemž však musí vždy dodržovat bezpečnostní a technologická nařízení, která jsou uvedena v servisních a obslužných manuálech výrobce.

VS nebo jím pověřený zaměstnanec PAS zajišťují rovněž přistavení elektromobilů k dobíjecím stanicím a tak odpovídají za jejich akceschopnost.

VS nebo jím pověřený zaměstnanec PAS odpovídají za tankování pohonných hmot v MMP a v případě potřeby i doplnění provozních kapalin a oleje.

VS nebo jím pověřený zaměstnanec PAS, jsou povinni a oprávněni dozorovat zaměstnance PAS jak se chovají a jak manipulují se svěřenými prostředky asistenčních služeb a MMP ve snaze minimalizovat prostoje z titulu závad a poruch. V tomto směru přímo spolupracují s Managerem PAS.

VS nebo jím pověřený zaměstnanec PAS jsou povinni vést záznamy o technickém stavu jednotlivých prostředků asistenčních služeb a MMP, vč. hodnot odpracovaných motohodin. Podle harmonogramu a odpracovaných motohodin zajišťují pak výměnu provozních kapalin, popř. Technickou kontrolu.

VS nebo jím pověřený zaměstnanec PAS podle potřeby operativně zajišťují opravy jednotlivých prostředků asistenčních služeb a MMP. V případě nutnosti si zajišťují i nákup ND, přičemž jsou povinni předložit ke schválení pokladní doklady Managerovi PAS.

VS nebo jím pověřený zaměstnanec PAS odpovídají i za čistotu a vzhled prostředků asistenčních služeb a MMP s tím, že jsou povinni zjednat nápravu.

VS nebo jím pověřený zaměstnanec PAS, pokud provádí běžnou denní údržbu prostředků asistenčních služeb a MMP:

- musí uvést zařízení do klidu a zatáhnout pohotovostní parkovací brzdu
- práci na zařízení provádět jen tehdy, když je motor vypnutý,
- musí používat pouze ty provozní kapaliny, oleje, nátěrové hmoty, rozpouštědla a jiné látky, které jsou vybaveny bezpečnostními listy a uvedeny v servisních a obslužných manuálech zařízení jako schválené výrobcem zařízení. V opačném případě ohrožují nejen zdraví své vlastní, ale i svých kolegů a vystavují se nebezpečí poškození nebo zničení zařízení.
- nesmí při tankování MMP kouřit, ani tankování provádět v blízkosti otevřeného ohně, nepoužívat mobilní telefony nebo radiostanice.
- musí při práci na podvozku MMP (např. výměna pneumatik) zajistit zařízení proti samovolnému pohybu brzdícími klíny, a v případě zvedání MMP jej podložit trámy z tvrdého dřeva, aby byl znemožněn pád MMP, např. při selhání zvedacího zařízení, který by mohl způsobit vážný úraz personálu a poškození MMP.
- smí používat jen schválené a doporučené součástky – v případě nedodržení těchto zásad můžete způsobit vážné poškození stroje nebo úraz obsluhy. Součástky a ostatní technické vybavení (hardware) schovávejte pro další případné využití. Pokud součástky znovu nevyužijete, důkladně vybírejte náhradní nové součástky, které budou přesně odpovídat originálu rozměrem a roztečí závitu.
- musí vozidla neschopná provozu řádně označit symbolem "trojúhelníku" a pokud to situace dovolí neprodleně přepravit mimo prostor odbavovací plochy. U MMP musí rovněž zůstat zaměstnanec PAS, který je povinen MMP zajistit.

## **Hlava V - Obecné zásady práce s fyzicky a mentálně postiženými cestujícími**

### **Kapitola 1- Kodex chování k fyzicky a mentálně postiženým cestujícím**

**Preamble:** Pracovníci PAS vždy ctí své klienty z řad fyzicky a mentálně postižených cestujících jako rovnocenné bytosti a chovají se k nim s respektem.

- a) Zaměřte svou pozornost na člověka jako takového, ne na jeho postižení.
- b) K fyzicky a mentálně postiženým cestujícím se chovejte zcela přirozeně jako k ostatním cestujícím.
- c) Je vhodné se s postiženým cestujícím přivítat. Vždy pozdravte jako první a představte se jménem své firmy.
- d) Nevyhýbejte se ani potřesení ruky, a to i když cestující má jen omezenou hybnost paže nebo paži umělou. Váš stisk musí být pevný a rozhodný, ale v žádném případě silový a bolestivý.
- e) Po uvítání s klientem je možno klienta nadále oslovovat jménem;
- f) Jednejte s klientem vždy zdvořile, nediskriminačně. Nesnižujte jej svým nevhodným chováním, nejednejte s ním blahosklonně. Klientovi zásadně vykejte (u dětí do patnácti let je jednostranné tykání přijatelné). V případě vozíčkářů se vyvarujte jakýchkoliv, byť jen náhodných dotyků hlavy. Pokud se tak stane, vždy se omluvte!
- g) Vždy se zeptejte, zda fyzicky a mentálně postižený cestující potřebuje vaší pomoc. Automaticky nepředpokládejte kladnou odpověď.
- h) Vyhněte se předsudkům spojeným s vnějším zjevem cestujícího.
- i) Vyhněte se dětskému nebo lítostivému postoji.
- j) Vždy berte v potaz, že fyzicky a mentálně postižení cestující mají vlastní názory.
- k) V rozhovoru s fyzicky a mentálně postiženým cestujícím, doprovázeným asistentem vždy směřujte svůj hovor přímo k osobě s postižením, nikoli k asistentovi.
- l) Umožněte fyzicky a mentálně postiženému cestujícímu, aby sdělil své potřeby, nečiňte závěry předem.
- m) Když se rozhodujete o tom, jakým směrem se vydáte, uvažujte nad tím, jak daleko je k cíli cesty, zda na cestě nejsou překážky nebo terénní nerovnosti, jež mohou narušit nebo zcela znemožnit cestu zvoleným směrem. Pamatujte na počasí a další překážky jež mohou imobilnímu klientovi znepříjemnit cestu;
- n) Nebojte se otevřené komunikace s postiženým. Překonává totiž bariéry dané jeho omezením a brání dezinterpretacím a omylům;
- o) Nepovažujte fyzicky a mentálně postižené cestující za nemocné! Jsou handicapovaní!

- p) Slepecký pes či další zvíře, pomáhající fyzicky nebo mentálně postiženým cestujícím, není „domácí mazlíček“. Je to tvrdě pracující partner postiženého cestujícího. Nerozmazlujte jej proto hlazením či pamlsky. Pokud přesto cítíte potřebu psa pohladit nebo krmit, požádejte cestujícího vždy o svolení!
- q) Nikdy **nezneužívejte oprávnění** plynoucí ze svého pracovního postavení a vždy mějte na vědomí, že vaše práce znamená především **službu** lidem s postižením. Proto:
- a. Nikdy v souvislosti s výkonem své práce nepřijímejte **dary** a nezneužívejte žádné výhody;
  - b. jednejte a rozhodujte **nestranně** a držte se všeho, co by mohlo ohrozit důvěru v nestrannost rozhodování;
  - c. pomáhejte se stejným úsilím a **bez diskriminace** všem klientům a proti jakékoliv formě diskriminaci se postavte;
  - d. dejte, aby klienti při pobytu na letišti měli **přístup ke službám**, na které mají nárok,
  - e. jednejte tak, aby byla chráněna **důstojnost** a lidská práva klienta
  - f. postupujte tak, aby měl klient během vaší asistenční služby zajištěnu odpovídající míru **intimity**;
  - g. zachovávejte **mlčenlivost** o skutečnostech, o nichž se dozvíte při výkonu asistenční služby;
  - h. chraňte klientovo právo na **soukromí** a důvěrnost sdělení. Neposkytujte bez souhlasu klienta o klientovi žádnou informaci. Výjimkou jsou případy, kdy jsou ohroženy další osoby. V případech správního řízení umožněte kompetentním účastníkům tohoto řízení nahlížet do spisů;
  - i. **data a informace** požadujte pouze s ohledem na potřebnost při zajištění asistenčních služeb, které klientovi poskytnete;

## **Hlava V - Obecné zásady práce s fyzicky a mentálně postiženými cestujícími**

### **Kapitola 2 – Asistenční služby, zásady a opatření usnadňující pohyb a přesuny fyzicky a mentálně postižených cestujících.**

#### **čl. 1**

#### **Asistenční služby, zásady a opatření usnadňující pohyb a přesuny fyzicky a mentálně postižených cestujících**

Pohyb je jedna ze základních lidských potřeb a je-li někdo omezen v mobilitě, ať už pro tělesné znevýhodnění, či protože se nedokáže pohybovat bezpečně pro jiný problém (smyslové, mentální, psychické postižení aj.), klesá výrazně kvalita jeho života. Je proto nutné takovému člověku pohyb umožnit (třeba i jen pasivně, tj. změnit prostředí), a to jednak technickými opatřeními, jednak přímou pomocí, ev. dohledem.

Technická opatření spočívají v odstraňování a překonávání architektonických bariér (překážek), jako jsou schody a nerovnosti terénu, úzké dveře, nevybavenost madly a zábradlími apod. Dále k opatřením patří různá zařízení pomáhající v orientaci, třeba zvuková signalizace u přechodů, a konečně kompenzační pomůcky, jako jsou hole, berle, vozíky, zvedáky atd., atd.

Přímá pomoc se poskytuje na příklad při chůzi v obtížném nebo neznámém terénu, při otevírání a zavírání dveří (zamykání a odemykání), při usazování do křesla, vstávání a při přesunech na vozík a z vozíku.

Ukládání a přesuny se týkají osob, které mají potíže s pohyblivostí. Potíže mohou být natolik různé, že je těžko lze detailně specifikovat. Přesto lze postupovat podle níže uvedených zásad s obecnou platností:

Zásada č. 1 – nebojte se zeptat cestujícího nebo osoby, jež jej doprovází a k níž má postižený cestující důvěru jak nejlépe pomoci,

Zásada č. 2 - nebojte se zeptat zda forma vaší pomoci nebo úkony, kterými cestujícímu pomáháte, nejsou cestujícímu nepříjemné nebo jej dokonce nebolí. Použijte formulace jako třeba: "Když vás takhle chytну, nebolí vás to?", "Nebude vám vadit, když se tady vzepru nohou, aby mi neruplo v zádech?" apod.

Zásada č. 3 – vždy berte v potaz individuální možnosti a případná rizika, která plynou z klientova postižení, a také postupy k zajištění bezpečí jeho a jeho okolí. Například při překonávání architektonických bariér smíte poskytnout pomoc jen tehdy, pokud vynaložené úsilí a riziko neohrožuje vás nebo klienta. Proto, pokud čelíte těžkým překážkám (schody do letadla), vyžádejte si vždy pomoc dalších zaměstnanců PAS.

Zásada č. 4 – volba trasy pohybu. Pamatujte, že nejkratší trasa nemusí být vždy nejbezpečnější nebo nejpohodlnější! Proto volte cestu s minimem překážek, s malými sklony, v maximální míře používejte výtahů a dalších prostředků umožňujících přepravu fyzicky i mentálně postižených cestujících. Máte-li před sebou volbu eskalátor nebo výtah, upřednostněte vždy výtah!

Volte prostory s bezbariérovým přístupem, vyhýbejte se nerovnostem



Zásada č. 5 - mějte na paměti, že fyzicky a mentálně postižení cestující mnohdy potřebují spíše dohled či průvodcovství, nikoliv fyzickou pomoc. Jedná se ponejvíce o zabezpečení lidí se smyslovým, mentálním a psychickým postižením, a to zejména v neznámém prostředí.

Průvodcovství je úzce spojená s tělesným kontaktem průvodce a cestujícího. Je proto náročná na koordinaci pohybů v různých situacích (procházení dveřmi, jízda po eskalátorech, nastupování do autobusu apod.). Má svá pravidla. Při nesprávném postupu může ohrozit zdraví i život obou zúčastněných. Při dlouhodobě nevyhovujícím způsobu poskytování průvodcovství (vysoký průvodce vodí malého klienta) může mít dokonce neblahý dopad na tělesné zdraví průvodce atd.

Zásada č. 6 - Před každým započítím asistenčních služeb pro fyzicky a mentálně postižené cestující je nutná pečlivá příprava. Vozík, elektromobily, vozidlo ambu-lift, eventuelně. Jiné pomůcky musí být vždy v dokonalém stavu.

## Hlava V - Obecné zásady práce s fyzicky a mentálně postiženými cestujícími

### Kapitola 3 - Imobilní cestující s omezenou hybností (PRM)

#### čl.1

#### Imobilní cestující

Při výkonu asistenčních služeb se setkáváme se třemi kategoriemi imobilních cestujících. Jedná se o cestující:

- s vrozeným postižením
- se získaným postižením
- s postižením degenerativním (progredující - postupující) z titulu nemocí

Právě rozdíl mezi těmito kategoriemi postižených cestujících se může odrazit i na rozsahu asistenční služby, kterou cestující požaduje nebo na tom, jak tyto asistence chápe a přijímá. V praxi to znamená, že ne všichni imobilní cestující automaticky chtějí asistenční služby. A pokud je požadují, neznamená to ještě, že je přijmou a akceptují v rozsahu obvykle poskytovaném.

Klienti s **vrozeným postižením**, ať už jde o následek nemoci, či vadu, jsou často schopni neuvěřitelných výkonů v sebeobsluze. Dokážou věci, kterých člověk se zdánlivě stejným, leč v pozdějším věku získaným postižením, vůbec není mocen. Je to tím, že už od malička žili s postižením. Musí se však obvykle učit samostatně rozhodovat. V tomto směru jsou relativně samostatní, a pokud jsou nuceni požádat o pomoc, přijímají ji mnohdy s roztrpčením. Je nutné si uvědomit, že tito lidé vyrůstali v rodině nebo v ústavu, kde se o ně někdo staral. A to spíše jako o objekt (předmět) péče než jako o subjekt (hlavního činitele). Zde je nutné, aby pracovník PAS, poskytující asistenční službu jednal s cestujícím s velkým taktem, ohleduplností, šetrností a trpělivostí.

Klienti se **získaným postižením** už většinou žili samostatným životem, v němž o všem důležitém rozhodovali. Musí sice svůj život přizpůsobit změněným podmínkám, ale nemusí se učit základním postupům svého bytí. Alespoň teoreticky (myšlenkově) je obvykle zvládají. Mívají však velké potíže požádat někoho o pomoc. Někdy nedovedou přizpůsobit své požadavky možnostem. Bývají příliš autoritativní. Proto i zde doporučujeme pracovníkům PAS užívat diplomacie, obratnosti v jednání, a obrnit se trpělivostí.

Zvláštní skupinu tvoří lidé s **degenerativní (postupující) nemocí**. Ti měli možnost své dovednosti pomalu přizpůsobovat svým měnícím se schopnostem. Mohli a mohou mít výhody z obou předchozích typů postižení. Avšak to, že nemoc postupuje, a to často nevyzpytatelnými, zrádnými kroky, je diskvalifikuje. Jen skutečně velmi silný člověk dokáže zůstat při takovém tlaku optimistický, konstruktivní a altruistický (nadějeplný, tvořivý a druhé milující). Zde je nutná ze strany pracovníků PAS obrovská obratnost v jednání a nekonečná trpělivost.

## čl. 2

### Etiketa kolečkového křesla

- a. Kolečkové křeslo je intimní součástí postiženého cestujícího, umožňující jeho mobilitu. Považujte proto invalidní vozík je nedílnou součástí osobnosti cestujícího, jež rovněž vymezuje jeho životní prostor.
- b. Vždy se zeptejte, zda cestující na kolečkovém křesle potřebuje vaší pomoc. Automaticky nepředpokládejte kladnou odpověď.
- c. Vyhněte se lítostivým postojům a slovním projevům lítosti. Kolečkové křeslo je jen jiným prostředkem pohybu, ne nepodobným jízdniemu kolu nebo kolečkovým bruslím.
- d. Cestující používající vozík nemusí být automaticky zbaveni hybnosti. Záleží na jejich postižení. Někteří jsou schopni chůze na kratší vzdálenost s pomocí hole nebo dalších pomůcek. Na vozík pak pohlížejí jako na pouhý prostředek efektivnějšího pohybu.
- e. Nepovažujte cestující na invalidním vozíku za nemocné! Vozík jim pouze pomáhá a kompenzovat jejich omezení v pohybu.
- f. Jednejte s imobilním klientem vždy zdvořile, nediskriminačně. Nesnižujte jej svým nevhodným chováním, nejednejte s ním blahosklonně. Vyvarujte se jakýchkoliv, byť jen náhodných dotyků hlavy. Pokud se tak stane, vždy se omluvte! Nevěšte se a neopírejte se o invalidní vozík. Při jízdě s vozíkem necukejte a nekolébejte jím. Není to kočárek a cestující není batole!
- g. Pokud hovoříte s imobilním cestujícím, sedícím na kolečkovém křesle delší dobu, poklekněte nebo se posaďte tak, abyste měli oči ve stejné úrovni jako cestující. Uvědomte si, že neustálé zaklánění hlavy nemusí být pro cestujícího příjemné.
- h. Když imobilní cestující přeseďá z vozíku na vozík, nebo na sedačku, lavici, do auta, na toaletu apod., ponechejte vozík vždy v dosahu postiženého. Pokud z nějakého důvodu musíte vozík odstavit, požádejte cestujícího, aby vám řekl, zda mu vámi zvolené místo vyhovuje;
- i. Nebojte se používat takových výrazů jako „uhánět, pádit - running along" nebo " pojďme na procházku - let's go for a walk", když hovoříte s vozíčkářem. Mějte na paměti, že i pro něho to je zcela běžný výraz, kterým vyjadřuje kategorii či formu pohybu, a to bez ohledu na své postižení.
- j. 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.
- k. Dbáme, aby klient s pohybovým postižením měl ve svém dosahu nezbytné kompenzační pomůcky. Tím zvyšujeme jeho jistotu a pocit soběstačnosti.

- l.** Zvážíme naše fyzické možnosti a sílu jako doprovodné osoby (osoba na vozíku bude na doprovodné osobě na schodech naprosto závislá, proto dva lidé jako pomoc jsou ideální).
- m.** 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.**

## čl. 4

### Zásady práce s kolečkovým křeslem

#### Důležité je 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?

Tlačení, tažení a manévry prováděné s cestujícími sedícími na kolečkovém křesle musí být plynulé, bez zbytečného cukání, kolébání, trhání.

Vždy se přesvědčte, že je kolečkové křeslo zabrzděné ve chvílích, kdy:

- je vozík v klidu;
- pokud usazujete postiženého cestujícího na vozík;
- pokud přesazujete postiženého cestujícího z kolečkového křesla na křeslo jiné nebo na vynášecí židli nebo na sedačku na palubě letadla apod.

Pokud se vozík chystáte zabrzdít nebo odbrzdít, vzepřete se rukou na opačné straně o pevnou oporu, abyste docílili maximální stability.

Před jízdou se ujistěte se, že chodidla cestujícího spočívají na stupačkách. V opačném případě hrozí nebezpečí, že v lepším případě budete mít potíže s pohybem vozíku dopředu, v horším případě cestujícího poraníte na nohách!

Během jízdy čas od času zkontrolujte, že cestující má chodidla správně uložena ve stupačkách křesla.

Kolečkové křeslo vždy tlačte; tažení kolečkového křesla používejte jen v nejnútnejších případech;

Pokud jedete přes terénní nerovnost, jako jsou příčné prahy nebo přechodové lišty na podlaze, nájezdy na eskalátory, shrnuté koberce apod. zapřete se do držadel vozíku a použijte síly směřující směrem dolů k tomu, abyste nazvedly přední část vozíku a usnadnili si tak překonání nerovnosti;

Nezavěšujte na zadní část konstrukce kolečkového křesla zavazadla a těžké předměty. Narušíte tak stabilitu kolečkového křesla. V případě dětí nebo subtilních cestujících se může křeslo převážít směrem dozadu. V takovém případě vystavujete cestujícího nebezpečí vážného úrazu!

Sledujte prostor před sebou, vyhýbejte se nerovnostem, znečištěným plochám, příčným sklonům, velkým podélným sklonům a překážkám.

Pokud jste nuceni jet s kopce, přitlačte silou kolečkové křeslo v jeho zadní části směrem dolů k podlaze a silovým odporem proti směru jízdy si křeslo přibrzdujte. Nikdy nebrzděte kolečkové křeslo tak, že se postavíte před něj a zapření do její konstrukce sestupujete pozadu dolů. Je to nebezpečné pro vás i cestujícího, nehledě na neestetické „namáhavé funění“ přímo do tváře cestujícího.

Pokud je sklon příliš velký nebo dlouhý, zastavte a odpočiňte si. Přitom použijte brzdu a snažte se udržet křeslo ve vodorovné pozici tlakem na jeho zadní část. I když odpočíváte, zachovejte si nad kolečkovým křeslem kontrolu.

Nemáte-li jistotu, že sklon zvládnete, zavolejte si některého ze svých kolegů na pomoc. V případě nouze požádejte někoho ve svém okolí.

Při pohybu mezi dalšími cestujícími se vyhýbejte tlačenicím a skrumážím, postupujte opatrně, nicméně rozhodně. V případě potřeby slovně požádejte o uvolnění cesty a nikdy si nevynucujte prostor násilným nájezdem kolečkového křesla. Pamatujte na bezpečnost imobilního cestujícího i na bezpečnost cestujících kolem sebe.

Během nájezdu na schod, zvažte, zda je pohyb kolečkového křesla dopředu bezpečný jak pro vás, tak i cestujícího. Uvědomte si, pokud je schod příliš vysoký, zdvih přední části křesla zvolený pro usnadnění nájezdu může být tak natolik velký, že je pro cestujícího vysloveně nepohodlný. Navíc hrozí ztráta stability křesla a nebezpečí zranění cestujícího, pokud nájezd nezvládnete. Zvažte, zda nebude lepší křeslo otočit jeho zadní částí na schod a překonat převýšení tahem směrem vzhůru. V případě potřeby si přizvěte na pomoc kolegu.

## **A pár typů na závěr:**

### **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 vozičkář vypadnout.

## **3. Vozičkář má být sundán ze schodů:**

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

## **4. Vozičkář má být dopraven do schodů:**

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

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

### **a) Osobní auto:**

Pokud může vozičkář 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 sklapne. Sedací plachtu zastrčit dolů, urovnat a tlakem do stran úplně sklapnout.

### **b) Rozložení:**

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

## **7. Pomoc při opuštění vozíku:**

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

### **a) Z vozíku do stoje:**

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

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

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

### **c) Z vozíku na toaletu:**

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

### **8. Nošení postiženého:**

Pro lehčí osoby stačí jeden pomocník, který si položí jednu ruku postiženého kolem krku, pravou ruku dá kolem zad do podpaždí, levou pod stehny těsně nad kolenní jamky a tak jej zvedne. Pokud jsou potřeba dva pomocníci, dělají každý na své straně totéž. Takto je možno nést postiženého také po schodech, či na delší vzdálenosti. Obzvláště důležité je držení postiženého za zády, aby se nesesunul nebo nepřevrátil dozadu. **Zásadně by mělo být každému pomocníkovi jasné, že postižený sice nemá žádné potěšení z toho, že je odkázán na pomoc, ale že ji tím raději přijímá, s čím větší samozřejmostí je poskytována.**





High Curb (6") Descent in Wheelie Position



Carpet

## **Hlava V - Obecné zásady práce s fyzicky a mentálně postiženými cestujícími**

### **Kapitola 4 - Smyslově znevýhodnění cestující – obecně**

Osobní asistence u lidí se smyslovým postižením se liší od asistence pro imobilní cestující tím, že při ní ne vždy jde o pomoc při sebeobsluze. Největší důraz se při ní klade na zprostředkování styku s prostředím.

U cestujících nevidomých jde namnoze o průvodcovství, někdy o pomoc při sebeobsluze v prostorách letiště Praha – Ruzyně, častěji při samotném odbavení v terminálu a nástupních čekárnách, nákupu, a nebo občerstvení v letištních obchodních zařízeních, dále při nástupu a výstupu do / z letištních autobusů, speciálních prostředků jakými jsou ambu-lift, elektromobil, vozidlo pro přepravu fyzicky a mentálně postižených cestujících a nakonec i samotné letadlo a nakonec při zprostředkování a zpracování vizuálních (viděných) informací

U cestujících neslyšících se ponejvíce jedná o tlumočení. Cílem je zprostředkovat dorozumívání neslyšícího člověka s pracovníky leteckých a odbavovacích společností, letiště a většinou populací, která komunikuje orálně (ústně).

Největší požadavky na osobní asistenci klade pomoc u lidí hluchoslepých. Tam jde především o zprostředkování styku s prostředím v nejširším slova smyslu, tj. nejen s lidmi, ale také přírodou a světem. Vzájemně se do jednoho propojeného celku prolínají pomoc při komunikaci (sdělování), při orientaci v prostoru i v prostředí letiště, průvodcovská služba a zprostředkování vizuálních a akustických (slyšených) informací včetně pomoci při jejich zpracování. Jedná se dále o pomoc při sebeobsluze a prostředí letiště.

U cestujících s vadou řeči věnujte plnou pozornost a nespěchejte na ně. Chovejte se spíše povzbudivě, neopravujte. Nehovořte za ně a věnujte jim dost času, popř. jen dopomozte. V případě potřeby klad'te otázky, na které lze krátce odpovědět či jinak reagovat. Pokud špatně porozumíte, nepředstírejte, že jste rozuměli (opakujte větu, tam kde jste rozuměli).

Při osobní asistenční službě u těchto cílových skupin je nezbytné, aby zaměstnanci PAS byli obzvláště vnímaví. Nejvíce ze všeho jsou totiž prostředníky, kteří předávají podněty a sdělení od svých klientů ven a totéž od ostatních zpět. Nezkreslené a úplné, nebo alespoň podstatné předávání je veliké umění.

## **Hlava V - Obecné zásady práce s fyzicky a mentálně postiženými cestujícími**

### **Kapitola 5 - Nevidomí a slabozrací cestující**

**Lidé těžce zrakově postižení**, ať už jsou zcela nevidomí nebo slabozrací, přicházejí běžně do styku s lidmi vidícími a v mnoha situacích ocení nabízenou pomoc z jejich strany. (Pro zjednodušení budeme v dalším textu užívat termín "nevidomý", ale máme tím na mysli nás všechny zrakově postižené - tedy lidi nevidomé i slabozraké.)

#### **čl. 1**

### **Nevidomí cestující v letecké přepravě a jejich nárok**

Nevidomí cestující mají nárok na přepravu vodícího psa zdarma za následujících podmínek:

- cestující je na vodícím psu závislý
- pes je vybaven potřebnými dokumenty (Očkovací průkaz, potvrzení o výcviku), náhubkem a je uvázan speciálními popruhy
- pes je umístěn v kabině letadla pod sedadlo vedle nevidomého

#### **čl. 2**

### **Zásady komunikace**

Při rozhovoru s nevidomým vždy stůjte čelem k sobě, jak je obvyklé. I když vás cestující nevidí, zpravidla pozná, když se při řeči otáčíte jinam. Někdy dokonce z hlasu vyčte i další doprovodné prvky jako úsměv, nervozitu, soustředěnost, nezáměr apod. Lidé si obecně spíše hlídají mimiku tváře než svůj hlas.

Pokud mluvíte s člověkem slabozrakým, je dobré, když přímé světlo dopadá na Vaši tvář. Lépe Vás tak vidí a není oslněn přímým světlem.

Mnoho lidí má za to, že musí na nevidomého neustále hovořit. Tento zásadní omyl vyvěrá z jejich pocitu, neustále dokazovat nevidomému, že jsou stále s ním, že jej neopustili. Ve skutečnosti nevidomý spoléhá na to, že jej průvodce neopustí, aniž by mu to předem a adresně nesdělil.

Někteří lidé při rozhovoru s nevidomým člověkem začnou automaticky mluvit víc nahlas, zřetelněji nebo v jednoduchých větách. Působí to komicky a nepřírozně.

Dalším častým omylem, jehož se průvodci nevidomých často dopouští je tendence neustále popisovat nevidomému, co se v jeho okolí děje, co se v jeho okolí nachází apod. Ve skutečnosti, ačkoliv nevidomý své okolí nevidí, vnímá je velice citlivě dalšími smysly a díky tomu je často o něm lépe informován, než si průvodce myslí.

Při komunikaci s nevidomým je proto důležité vnímat, o čem nevidomí hovoří, jak o tom hovoří, o co se zajímá nebo naopak co jej nechává klidným. Jinými slovy je nutné z hovoru a otázek nevidomého pochopit, zda si přeje detailní nebo zběžný popis toho, co se v jeho okolí děje a nachází.

Na druhé straně je užitečné, aby se průvodce automaticky zmiňoval bez vybídnutí o věcech zvláštních nebo důležitých - např.: "Váš let bude opožděn o 30 minut" nebo „Bylo zahájeno odbavení vašeho letu“. Informace tohoto typu jsou vždy užitečné, na rozdíl od bezobsažného, často jen popisného, i když dobře míněného tlachání, které v konečném důsledku se může nevidomého cestujícího obtěžovat. Každý asistent by si proto měl uvědomit, že i zde, stejně jako v každém jiném rozhovoru platí, že chvíle ticha mají v komunikaci důležité místo.

V rozhovoru s nevidomým neexistují žádná tabu, nebojte se věci nazývat pravými jmény. Nezřídka se stává, že asistent náhodou použije slova "vidět" „slepota apod. Uvědomí si to, znejistí a ztratí duchapřítomnost a začnou koktat nebo se ponoří do omluv: Klidně a bez obav lze nevidomému říci: "Chtěl byste se podívat na tuto věc?" a zároveň mu podejte do rukou dotyčný předmět (např. láhev, oděv nebo něco jiného).

Na druhé straně je však vyvarujte vět typu "Jste slepý? ... Úplně? ... Takže nevidíte nic? ... To je hrozné! ... To už od narození? ... Po nemoci? ... Při nehodě? ... atd. ..." Je to nevkusné a neslušné!

Nebojte se upozornit taktně nevidomého na drobné "nehody", o kterých neví. Vidíte třeba, že cestující má po jídle kravatu umazanou od omáčky. Tady není na místě mlčet, naopak, taktně mu to sdělte a pomozte s odstraněním skvrny. Nevidomému přece není jedno, jak vypadá.

Nezapomínejte, že nevidomí nejsou hluší a že šeptané poznámky, zejména na adresu jejich postižení jim neujdou.

Nespoléhejte na gesta a při popisu se vyjadřujte co nejpřesněji. Obvyklé "tam", nebo "támhleten" nevidomému nic neříkají!

### **čl. 3**

## **Zásady pomoci nevidomým cestujícím**

Vždy mějte na paměti, že nevidomí jsou normální lidé, kteří mají různé povahové rysy, ale i přednosti a nedostatky jako ostatní.

Při chůzi s nevidomým se stáváte jeho vidícím průvodcem, ale neznamená to, že za něho rozhodujete a jednáte. Vidící lidé jsou zvyklí začínat veškerou komunikaci očním kontaktem, a jestliže najednou takový kontakt chybí, cítí se trochu zmateni. To do jisté míry takové jednání vysvětluje, ale neomlouvá. Jsem nevidomý, ale svéprávný člověk!

Pokud jde nevidomá osoba s průvodcem, průvodce chápeme jen jako doprovod, nikoli jako prostředníka. Během komunikace s nevidomým se zdržte výlevů soucitu, neustálého ubezpečování, že se nemusí ničeho bát nebo naopak poznámek, jež zpochybňují jeho schopnosti.

S nevidomým jednejte přirozeně a prakticky, bez známek zjevné nervozity či vlastní nejistoty.



Vstoupíte-li do prostoru, kde se nachází nevidomý, dejte o sobě vědět. Komunikaci zahajujeme jako první a pozdrav spojíme s představením se. Představte se jménem společnosti, přičemž pozdrav nebo oslovení můžete v rušném prostředí doprovodit následným lehkým dotykem paže nevidomého, aby bylo jasné, že mluvíte právě k němu.

Při odchodu z místnosti je vhodné nevidomého upozornit na to, že dotyčná osoba opouští místnost.

Ačkoliv nabízíte pomoc, nevnucujte se. Spíše se zeptejte se, v jakém rozsahu cestující pomoc potřebuje.

Při chůzi nevidomému navrhněte, aby se přidržel vašeho lokte nebo paže, protože takto může snadno jít půl kroku za vámi, sledovat vaše pohyby a přirozeně na ně reagovat.

Nejdříve se zeptejte, zda vůbec chce doprovodit. Nikdy nestrkejte nevidomého před sebou a netahejte za ruku, není vhodné ho někam „vláčet“. Stala by se z vás špatně ovladatelná dvojice, ve které je nevidomý vystaven jako první všem kolizím bez možnosti patřičně na ně reagovat.

Během doprovodu jde nevidomý vždy po bezpečnější straně, tempo pohybu je dáno potřebou pomalejšího z dvojice. Před překážkami je nutno zpomalit nebo zastavit a **situaci v prostoru vždy slovně popíšeme**. Vyjadřujeme se konkrétně a přesně: vpravo, vlevo, 2 metry před vámi a podobně.

Na obrubníky a zejména na schodiště je zapotřebí vstupovat kolmo, před vstupem zpomalit nebo zastavit a slovně informovat o směru (nahoru, dolů). V případě zájmu nevidomého je možno poskytnout i další doplňující informace, např. točité schody, zábradlí apod.

Madlo, opěradlo sedadla i jiné předměty najde nevidomý tak, že sjede přidržující se rukou po vaší ruce k hledanému předmětu. Můžete se také dohodnout, že jeho volnou ruku položíte na hledaný předmět (madlo, držadlo apod.)

Při nástupu do nebo výstupu do vozidla, elektromobilu, ambu-liftu a na palubu letadla popište nevidomému situaci. Pomozte mu najít madlo, zábradlí a pak jděte jako první. Při nástupu do osobního automobilu se s nevidomým předem dohodněte, jak mu můžete pomoci. Někdo uvítá, když mu pomůžete nalézt kliku zavřených dveří, jiný bude například hledat horní rám otevřených dveří.

Pokud při doprovodu vznikne situace, se kterou si nevíte rady, nezapomeňte, že jste na řešení dva. Je možné, že nevidomý stejný problém už řešil mnohokrát. Domluvte se!

Pamatujte, že velký hluk, prudký déšť i sněh nevidomému velmi ztěžují samostatný pohyb a zároveň mohou snižovat pozornost okolí k problémům jiných. V těchto situacích může být vaše pomoc mimořádně užitečná.

Při pomoci v interiéru (salónek VIP, vozidlo, ambu-lift, paluba letadla) se s nevidomým dohodněte o uložení jeho předmětů (kabátu, tašky) tak, aby byl schopen si své věci najít sám. Při seznamování s prostředím dejte pozor zejména na předměty trčící do prostoru, jako jsou např. dokládací prostory kabinových zavazadel, zavěšené skříňky apod.

Pozor na zapsaná nebo kabinová zavazadla. Odložená na podlaze terminálu nebo nástupní čekárny, eventuálně, palubu ambu-liftu tvoří nebezpečnou překážku: Právě tak lze za překážku považovat i nábytek v terminálu a zejména pak napůl otevřené dveře, jež při čelním nárazu mohou nevidomému vážně ohrozit na zdraví.

Má-li nevidomý průvodce, projednávejte záležitosti nevidomého přímo s ním a ne s průvodcem. Nevidomý s vámi sice nemůže udržovat zrakový kontakt, své záležitosti si však vyřídí sám. Průvodce není zástupcem nevidomého. Pokud se na zastupování nevidomý s průvodcem přece jen v nějaké míře dohodli, nevidomý vám to určitě řekne.

Nevidomý v restauraci obvykle potřebuje pomoc při vyhledání místa, šatny nebo věšáku. Vítanou informací je popis uspořádání jídla na talíři, stačí uvést směry z pohledu nevidomého (vlevo maso, vpravo brambory, nahoře zelenina, dole vejce). O uspořádání předmětů na stole se můžete dohodnout, aby nedošlo k nedopatření (umístění popelníku, svíček, nalité sklenice). Řekněte nevidomému o přítomnosti dalších osob u stolu.

Včasné, věcné a nedramatizující slovní upozornění na překážky v chůzi (výkop, lešení, schod, chodníku apod. je vždy neocenitelnou pomocí.

Všechny výše uvedené zásady je samozřejmě nutno přizpůsobit situaci, při které jde evidentně o přímé ohrožení zdraví a života.

## čl. 4

### Vedení nevidomého cestujícího

- 1) Nabídněte nevidomému ruku.
- 2) Nikdy netahejte nevidomého za ruku ani ho nestrkejte před sebou. Tím u něj vzniká pocit nejistoty, a navíc je takový způsob pohybu obtížný.
- 3) Jestliže jdete s nevidomým, který je do vás zavěšen, není nutné říkat: "Nyní zahnete vlevo nebo vpravo". Zrakově postižený vycítí tento pohyb a následuje vás automaticky.
- 4) Při procházení dveřmi nebo úzkým průchodem jde průvodce vždy první. Paži, za kterou se Vás nevidomý drží, natáhněte dozadu tak, aby mohl kráčet částečně nebo zcela za Vámi. Vždy je výhodnější, aby nevidomý člověk byl na straně závěsů (pantů) dveří. Průvodce svou volnou rukou otvírá dveře, pak uchopí kliku tou rukou, za kterou se jej drží nevidomý a ten již snadno sám najde kliku a dveře za sebou zavře. Dvojice tak projde dveřmi plynule a bez zbytečného otáčení a vracení se.
- 5) Upozorněte, na překážky ve směru chůze, na vstup na chodník, nebo na místo kde z něj musí sestoupit. Přitom stačí říci: "Chodník nahoru" nebo "Chodník dolů". Není většinou nutné se s nevidomým zastavovat, abychom mu umožnili ohmatat kraj chodníku bílou holí.
- 6) Ke schodišti, obrubníkům a terénním zlomům přicházejte vždy kolmo. Před překážkou řeknete jednoduše: "Pozor, schody nahoru (dolů)" Před prvním schodem zpomalte nebo úplně zastavte, abyste

zdůraznili začátek schodiště. Počet schodů není třeba hlásit, schody vnímá cestující podle pohybu paže průvodce, který jde přede mnou. Na poslední stupeň rovněž upozorněte a opět zpomalte. Je výhodnější, pokud nevidomý člověk jde na straně zábradlí, ačkoli jej nemusí použít, pokud nepotřebuje oporu.

- 7) 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.
- 8) Jestliže je možno volit mezi pevným a pohyblivým schodištěm, nechte rozhodnutí na nevidomém. Na schod, eskalátory a travelátory však nevidomého určitě včas upozorněte.
- 9) Při nastupování do dopravních prostředků a při vystupování z nich pomůžete tak, že nevidomého dovedete ke dveřím prostředku a ukážete mu držadla tak, že na ně položíte jeho volnou ruku. Nikdy jej nepostrkujte. Není to žádný balík, nohy má obvykle zdravé a tak se může pohybovat sám.
- 10) Při vystupování mu ukážete stejným způsobem držadlo. S ostatním si již poradí.
- 11) Pokud nastupujete nebo vystupujete společně, průvodce jde vždy první, ukáže držadlo nebo podá ruku. Rovněž je možné říci, je-li schůdek vysoký nebo nízký.
- 12) V případě osobního automobilu ved'te zrakově postiženého do prostoru mezi vůz a otevřené dveře a položte jeho ruku na horní hranu dveří. Druhou rukou sám pozná výšku vozu a umístění sedadla. Jasně se domluvte, kdo zavře.
- 13) Asistence při usednutí ke stolu nebo na křeslo v dopravním prostředku začíná tím, že vyhledáte volné místo, ukážete je nevidomému a stručně mu sdělíte, o jaký typ sedačky jde (židle, křeslo, lavice). Usednutí ale ponechte na cestujícím!
- 14) Před usednutím položte ruku cestujícího na opěradlo a řeknete: "Zde je sedačka, toto je opěradlo". On sám si okamžitě zjistí polohu sedačky a posadí se bez nesnází. Nebo položte jeho ruku na okraj křesla a řekněte: "Křeslo je po vaší pravici". Nevidomý pak snadno určí jeho polohu. Stejným způsobem nevidomý zjistí i hranu stolu.
- 15) Pokud zůstáváte s nevidomým, usedněte poblíž a slovně pomáhejte cestujícímu v orientaci. Nikdy ale neříkejte: "židle je tady" nebo "sklenka je tam", ukazující při tom směr prstem. Takové signály jsou založeny na zraku a pro nevidomého nemají žádnou cenu. Pokud už chcete dodat slovní doprovod, pak řekněte spíše: "Před vámi je sedačka", "dveře jsou asi jeden metr za vámi" nebo "Deset metrů před Vámi je odbavovací přepážka". V restauraci můžete říci: "Sklenka je před vaší levou rukou" nebo "10 centimetrů vlevo od vaší pravé ruky je popelník". Můžete také lehce ťuknout na dotyčný předmět, aby ho nevidomý poznal po zvuku. Dáváte-li mu do ruky skleničku, řekněte, kam ji může odložit: "Vlevo od Vašeho křesla je nízký stůl."
- 16) Je vhodné nechat nevidomého, aby si umístil své věci sám. Pokud mu pomáháte, řekněte: "Váš kabát visí na prvním háčku od dveří" nebo Vaše zavazadlo je v přihrádce nad Vámi".

17) Vždy oznamte nevidomému, že se vzdálíte a taky mu oznamte, kdy se vrátíte. Pokud to neuděláte, nevidomý nemusí odchod / příchod zaregistrovat. Může tak snadno vzniknout společensky trapná situace. Nevidomý očekává signál, který může vnímat. Úsměv sám o sobě, jakkoliv milý, či kývnutí hlavou nejsou k ničemu.

## čl. 5

### Asistence při odbavení nevidomého cestujícího

Během odbavení není vyloučeno, abyste nenabídli nevidomému cestujícímu, že mu zprostředkujete předání jeho cestovních dokladů a letenky pracovníkovi odbavovací přepážky. Netrvejte na tom, pokud se cestující toto rozhodne učinit sám. V takovém případě jej, ale navigujte k pultu odbavovací přepážky tak, aby se o něj zbytečně neudeřil.

Je zbytečné a neetické komunikovat s pracovníkem odbavovací přepážky za nevidomého. Ten není němý ani mentálně postižený, aby se nedokázal sám o své odbavení postarat.

Nezapomeňte pomoci cestujícímu položit zavazadlo na vážicí pás odbavovací přepážky. Pokud bude cestující trvat na tom, že to udělá sám, slovně mu popište, kde se nachází místo, kam musí zavazadlo položit, a popište toto místo.

Pokud bude kabinové zavazadlo cestujícího označeno visačkou Approve Cabin Baggage, upozorněte cestujícího na to, kde byla visačka k zavazadlu připevněna, a popište, jak vypadá.

Pracovník odbavení obvykle cestujícímu popíše, jaké údaje se nachází na jeho palubní vstupence (číslo nástupní čekárny, číslo sedačky v letadle, čas odletu apod.), proto je zbytečné, abyste to po něm opakovali. Na co však nikdy nezapomeňte, je upozornit cestujícího kde mu pracovník odbavení připevnil ústřížky zavazadlové visačky pro případ reklamace.

Podobně postupujte i v případě odbavení na tranzitní přepážce a v nástupní čekárně.

## čl. 6

### Vedení nevidomého cestujícího při nákupu v letištních obchodech

Po vstupu do obchodu doved'te nevidomého cestujícího k prodáváči, který se mu může věnovat. Pokud si chce vybrat sám:

- Popište mu obecně nabízený sortiment
- věnujte pozornost jeho reakcím na váš popis
- v případě, že projevil zájem o konkrétní věc, můžete mu vkládat do ruky různé vzorky zboží, aby si mohl udělat představu o tvaru, materiálu, velikosti a kvalitě
- popište barvu, vzor, apod.
- Nebojte se vyjádřit svůj názor: "Pokud mohu za sebe říci, tato barva vám nesluší."

Jestliže při placení nevidomý neříká, jakými penězi platí, podotkněte sami: "Dáváte 500 Kč". Sníží se tak riziko trapného nedorozumění. Nevidomý zpravidla ví, čím platí, ale omyl je vždy možný.

Při vracení peněz zpět je vhodné dávat peníze do ruky nevidomého, tím mu usnadníte jejich ukládání.

## **čl. 6**

### **Užívání toalety**

Uvědomte si, že i zrakově postižení používají toaletu. Žádá-li Vás nevidomý o pomoc při hledání toalety, zapomeňte na rozpaky.

Jste-li stejného pohlaví jako nevidomý, můžete přirozeně vejít na WC společně. Nevidomému sdělte, o jaký typ zařízení se jedná (pisoár, kabina). Pokud si zvolil pisoár, upřesněte, o jaký typ jde (mušle, box, žlábek). Před použitím kabiny zkontrolujte čistotu WC, ukažte, kde je papír a splachovací zařízení.

Nevidomý rovněž uvítá, když mu pomůžete nalézt umyvadlo, mýdlo, ručník nebo vysušovač. Je-li to třeba, neváhejte mu říci: "Ručník je velmi špinavý, uděláte lépe, použijete-li svého kapesníku."

Jednejte taktně, vzdalte se několik kroků od pisoáru.

Pokud jste různého pohlaví, požádejte o pomoc personál či jiného zákazníka (ci). Jestliže nejsou na blízku, pomozte sami rychle a přirozeně i na WC pro opačné pohlaví.

## **čl. 7**

### **Slabozrací cestující**

Ačkoliv slabozrací cestující mají zachovány zbytky zraku, neznamená to, že nevyužijí asistenčních služeb. Opak obvykle bývá pravdou, už jen proto, že statistické počty slabozrakých několikanásobně převyšují počet nevidomých a jejich potíže jsou často podceňovány.

Je dobré si uvědomit, že řada slabozrakých cestujících užívá stejně jako nevidomí bílou hůl. V takovém případě lze využít všechny předchozí rady.

Pokud slabozraký s bílou hůlí nechodí, neznamená to automaticky, že jeho zrakové obtíže jsou menší. Proto i v těchto případech lze při asistenční službě využít všech doporučení a předchozích rad. Možná jen míra nezávislosti slabozrakého cestujícího na asistenční službě může být jiná. Vše záleží na míře postižení. Navíc vidění bývá ovlivněno intenzitou světla, charakterem prostředí, barevným kontrastem atp.

## **Hlava V - Obecné zásady práce s fyzicky a mentálně postiženými cestujícími**

### **Kapitola 6 – Neslyšící**

#### **čl. 1**

#### **Zásady komunikace se sluchově postiženým cestujícím**

**Před rozhovorem s cestujícím 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 cestujícího se sluchovým postižením se zeptáme, zda chce mluvit, odezírat nebo psát, eventuelně používat znakový jazyk,** za předpokladu, že jej asistenční služby ovládá. 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.** Odezírajícímu cestujícímu předem sdělíme téma hovoru.

Mluvíme obrácení čelem k postiženému cestujícímu, naše tvář musí být osvětlena, nesmíme pohybovat hlavou nebo si zakrývat ústa. Vždy mluvíme svým obvyklým tempem, aby naše sdělení bylo jasné jak odezírajícímu, tak i tlumočnickovi, pokud je přítomen. Dbáme na zřetelnou výslovnost a mluvíme volnějším tempem při zachování přirozeného rytmu řeči. Zdůrazňujeme klíčová slova. V případě potřeby opakujeme sdělení jinými slovy. Pokud nás tlumočnick upozorní, mluvu zpomalíme.

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.

Cestujícímu i případnému tlumočnickovi dáme prostor 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 hovoru s nedoslýchavým člověkem nezvyšujeme hlas a nekřičíme.** Zajistíme vhodné poslechové podmínky bez okolního hluku.

**Doprovází-li cestujícího 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.

**Cestujícímu se sluchovým postižením předem vysvětlíme, co jej při odbavení očekává a co se od něj bude vyžadovat.** Nemáme-li jistotu, zda nám cestující porozuměl, své sdělení napište na papírek, který předložíme cestujícímu.



**Důležité dotazy raději opakujeme a neváháme ani použít písemnou formu.** U neslyšících uživatelů znakového jazyka je bezpečnější počkat na tlumočnicka.

**Čas od času cestujícího požádáme, aby nám sdělil, co nám rozuměl.** Nikdy ale nepoužíváme formulaci „rozuměl jste mi?“ Ptáme se zásadně vždy po každém důležitém sdělení.

**Při neúspěšné komunikaci mějme vždy na zřeteli fakt, že cestující neslyší v důsledku sluchového postižení.** Proto k takovému cestujícímu je vždy nutno přistupovat 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 dorozumívát.

**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.

## čl. 2

### Komunikace s neslyšícím cestujícím za přítomnosti tlumočnicka

**Cestující sluchovým postižením může mít sebou tlumočnicka.** V takovém případě 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 tlumočnicka oslovujeme přímo toho, s kým jednáme.** Rozhovor je veden mezi slyšícím asistentem a neslyšícím cestujícím pacientem, tlumočnick je pouze prostředníkem. Vyvarujeme se tendencím hovořit s tlumočnickem o neslyšícím člověku jako o objektu. Znamená to, že nikdy nepoužíváme úvodní fráze typu "Řekněte mu, že...", "Zeptejte se pána, jestli..."

**Naše komunikace probíhá s neslyšícím člověkem, nikoliv s tlumočnickem.** Není správné mluvit nepřetržitě s tlumočnickem s tím, že ten to posléze neslyšícímu pacientovi 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 cestujícího, aby nám svými slovy sdělil, **co nám rozuměl** (nikdy se neptáme přímo, zda nám rozuměl). Ptáme se zásadně po každém důležitém sdělení.

**Tlumočnick při tlumočení musí stát vždy vedle slyšící osoby.**

Neslyšící člověk potřebuje vidět nejen na tlumočnicka, ale především na osobu, se kterou jedná. Vzdálíme-li

se od tlumočnicka, neslyšící člověk se obrací za námi a uniká mu tak část důležitých informací, které jsou pro něj v tu chvíli tlumočeny.

**Mluvíme svým obvyklým tempem.** Tlumočnick nás sám upozorní, bude-li třeba mluvu zpomalit.

**Na konci každého uceleného sdělení uděláme malou pauzu.** Při tlumočení vždy dochází k malému časovému posunu. Tlumočnick musí mít čas přijmout informaci, zpracovat ji a zprostředkovat. K tomuto zpoždění dochází i po přípravě tlumočnicka na výkon, je to přirozeným jevem této činnosti.

**Dáme prostor neslyšícímu vstřebat informace, zeptat se na doplňující otázky.** Chce-li se neslyšící cestující 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.**

## **Hlava V - Obecné zásady práce s fyzicky a mentálně postiženými cestujícími**

### **Kapitola 7 - Hluchoslepota**

#### **čl. 1**

#### **Definice hluchoslepoty**

Hluchoslepota je jedinečné postižení, které je způsobeno různorodými kombinacemi sluchového a zrakového postižení. Způsobuje potíže při komunikaci a sociální a funkční interakci a zabraňuje plnohodnotnému zapojení do společnosti.“

*(Mezinárodní definice přijatá při založení Evropské unie hluchoslepých (EDBU))*

Hluchoslepotu nelze chápat jako prostý součet dvou vad – sluchu a zraku, ani jako součet jejich důsledků. Míra postižení obou smyslů se nesčítá, ale násobí, neboť, hluchoslepy člověk si nemůže postižení jednoho smyslu kompenzovat smyslem druhým.

Největší skupinu hluchoslepých osob tvoří lidé se získaným postižením zraku a sluchu ve vyšším věku života, což je pravděpodobně způsobeno prodlužováním lidského věku. Lze předpokládat, že tento trend bude pokračovat.

Mnozí lidé se získaným duálním smyslovým postižením se sami za hluchoslepe nepovažují. Svě potíže často charakterizují slovy, že jen o něco hůře vidí a slyší a připisují to svému vyššímu věku.

#### **čl. 2**

#### **Komunikační systémy osob s hluchoslepotou**

Způsob komunikace s hluchoslepým člověkem závisí především na rozsahu jeho postižení, nezbytným předpokladem je také doba vzniku postižení. Důležitý vliv na kvalitu komunikace, porozumění a poslech má také prostředí, osvětlení, okolní hluk, počasí, psychický stav, posazení hlasu mluvícího, způsob řeči, forma a složitost vyjadřování. Největší pozornost potřebují lidé s vrozenou hluchoslepotou a získanou totální hluchoslepotou.

Přesná pravidla pro kontakt a komunikaci s hluchoslepu osobou nejsou daná. Záleží především na rozsahu postižení každého hluchoslepeho jedince, na jeho schopnostech, aktuálním zdravotním stavu a ochoty pomoci intaktní veřejnosti. Níže uvedená vymezení jsou tedy pouze obecná doporučení.

#### **čl. 3**

#### **První kontakt s hluchoslepu osobou**

Osoby s hluchoslepotou mají různé povahové rysy, přednosti a nedostatky jako každý jiný bez postižení.

Při setkání s hluchoslepým se vyvarujte silných projevů soucitu nebo naopak poznámek, které osobu podceňují nebo zpochybňují jeho schopnosti.

V úvodu kontaktu s hluchoslepou osobou vždy upozorněte na svoji přítomnost.

Kdykoliv přistupujete k hluchoslepému cestujícímu, představte se. "

K hluchoslepému cestujícímu nepřistupujte náhle a zbrkle, aby se nevylekal.

Během oslovení se jemně dotkněte jeho paže nebo ho oslovte jménem, aby hluchoslepý věděl, že pozdrav patří jemu.

V komunikaci s hluchoslepou osobou buďte trpěliví a pamatujte na ztíženou možnost kompenzace jednoho smyslu druhým.

Při konverzaci se nebojte používat slova typu vidět, dívat se, prohlédnout si, číst si. Hluchoslepé osoby je běžně používají.

Při odchodu nezapomeňte upozornit hluchoslepeho cestujícího, že jej opouštíte.

#### **čl. 4**

### **Komunikace s hluchoslepým cestujícím**

- 1) Při komunikaci dbejte vždy na co nejtišší a nejméně hlučné prostředí. Vyloučí se tak rušivé vlivy a případná nedorozumění.
- 2) Než začnete hovořit, upozorněte hluchoslepeho dotykem paže.
- 3) Hovořte vždy čelem k hluchoslepému, není vhodné se během hovoru vzdalovat či otáčet se.
- 4) Jestliže slyší hluchoslepaná osoba pouze na jednu stranu, mluvíte z té strany, kde je sluch zachován.
- 5) Během konverzace dbejte vždy na správné osvětlení místa, kde dochází ke kontaktu s postiženým. Stůjte výhradně čelem ke zdroji světla (okno, lampa), hluchoslepý nebude oslněn přímým světlem.
- 6) V úvodu konverzace se s hluchoslepým dohodněte na způsob komunikace, začněte pomalou mluvou.
- 7) Používá-li hluchoslepaná osoba ke komunikaci mluvené slovo, hovořte vždy s přirozenou intonací, neslabikujte. Vyslovujte pomalu a zřetelně, nezvyšujte hlas.
- 8) Nelze-li se dorozumět s hluchoslepým verbálně, pokuste se najít jiný způsob komunikace (písemná forma, abecedy do dlaně apod.), který zvládáte vy i hluchoslepý.
- 9) Mějte na paměti, že hluchoslepaná osoba s vrozenou hluchotou může mít nedostatečnou slovní zásobu. Při písemné komunikaci pište jednoduché krátké věty, příp. výstižná slova v 1. pádě.
- 10) Při konverzaci se vyhněte cizím slovům, složitým výrazům či ironii.

- 11) Účastní-li se vaší konverzace průvodce hluchoslepého či jeho rodinný příslušník, jednejte výhradně s hluchoslepou osobou. Komunikace se třetí osobou je nepříjemná a dochází zpětně k mylným interpretacím.
- 12) Pro komunikaci s hluchoslepým je vhodné používat výraznou mimiku a gesta rukou.
- 13) Při verbální komunikaci je zakázáno jíst, pít, žvýkat, podpírat si bradu či dávat ruce před ústa.
- 14) Nerozumíte-li sdělení hluchoslepé osoby, požádejte o zpomalení nebo zopakování.
- 15) Při konverzaci ve skupině je třeba říci hluchoslepému téma rozhovoru a průběžně ho informovat. Nebude se tak cítit stranou.
- 16) Během komunikace je důležitá zpětná vazba. Chcete-li vědět, zda vám hluchoslepá osoba dostatečně porozuměla, neptejte se, zda vám rozumí, ale co vám rozumí.

## **Hlava V - Obecné zásady práce s fyzicky a mentálně postiženými cestujícími**

### **Kapitola 8 - Mentálně postižení cestující**

#### **čl. 1**

#### **Obecné informace**

Lidé s mentálním a psychickým postižením obecně jsou nezaslouženě nejméně přijímanou skupinou osob s postižením. O to více potřebují, aby asistenti k cestujícím s tímto postižením přistupovali s respektem a úctou k jejich osobnosti.

Tito cestující potřebují asistenci zejména z důvodu podpory, eventuelně dopomoci při sebeobsluze a při kontaktech se zaměstnanci leteckých, odbavovacích společností, letištním personálem i ostatními cestujícími a vůbec celkovým společenským prostředím letiště Praha – Ruzyně.

#### **čl. 2**

#### **Zásady asistované pomoci cestujícím s mentálním a psychickým znevýhodněním**

Během asistenční služby pro mentálně a psychicky postižené cestující mějte vždy na paměti následující principy přístupu k cestujícímu:

Nepovažujte moje postižení za problém.

Nepovažujte moje postižení za nedostatek. Jste to vy, kdo mě považuje za lišícího se a bezmocného.

Nesnažte se mě opravit, nemám poruchu. Podpořte mě. Já reaguji svým vlastním způsobem.

Vnímejte mě jako plnohodnotného spoluobčana.

Nesnažte se změnit moje chování. Buďte potichu a naslouchejte.

To, co označujete za nevhodné, je možná mým pokusem komunikovat s vámi způsobem, který zvládnou.

Nesnažte se mě měnit. Nemáte na to právo. Pomozte mi naučit se to, co chci.

Neskrývejte svojí nejistotu za "profesionální odstup". Buďte člověkem, který naslouchá.

Nezkoušejte na mě teorie a strategie.

Nesnažte se mě ovládat. Jako každý člověk mám právo na vlastní sílu.



Dopřejte mi právo říci NE! Proto mne nepoučujte a nenut'te mne, abych se podroboval, pokud to není nutné ze zákona.

Bud'te mým spojencem proti těm, kteří mě využívají.

Nepomáhejte mi, i když si myslíte, že to potřebuji! Raději se mne vždy nejdříve zeptejte, zda pomoc potřebuji. Dovolte mi ukázat vám, jak mi můžete pomoci.

Respektujte mě, protože respekt předpokládá rovnoprávnost.

Neříkejte mi, co mám dělat, neopravujte mě, neved'te mě.

Nekonejte za mne, ale se mnou.

## **Hlava VI - Závěr**

### **Kapitola 1 - Závěrečná ustanovení**

Revize / aktualizace této Směrnice budou vydávány při každé trvalé provozní změně procesů technicko-obchodního odbavení letadel nebo na základě provozní potřeby, a to formou komplexní změny Směrnice.

Návrhy změn zasílají Managerovi PAS vedoucí směn podřízených organizačních jednotek PAS, který potřebnou změnu provede ve stanoveném termínu.

Každý držitel musí udržovat Směrnici v platnosti, aktualizovat podle příkazu ke změně, a prokazatelně seznámit své podřízené s každou Změnou.

Směrnice je závazná pro všechny zaměstnance MaidPro.

## Příloha č. 1- Jak správně manipulovat s PRM

### Nevidomí a slabozrací

- Klasifikace zrakového postižení dle WHO:
  - **Střední slabozrakost**
  - **Silná slabozrakost**
  - **Těžce slabý zrak**
  - **Praktická nevidomost**
  - **Úplná nevidomost**



### Zrakové vady

- Refrakční vady
  - (myopie, astigmatismus)  
= krátkozrakost
- Mikroftalmie
- Albinismus
- Afakie

### Zrakové vady

- Sítnice
  - Pigmentová degenerace sítnice
  - Degenerace žluté skvrny
  - Záněty, odchlípení
- Duhovka - Kolobom
- Rohovka – Keratokonus
- Poruchy binokolárního vidění

### Zrakové vady

- Zákaly
  - Katarakta (šedý)
  - Glaukom (zelený)
- Retinopatie
  - Diabetická retinop.
  - Retinop. nedonošenců
- Amauróza = slepota

### Jak se chovat k nevidomým

- Oslovení a pozdrav
  - Představit se + iniciační dotyk
- Rozhovor
  - Čelem k sobě
  - Nebát se některých slov (vidět, číst, barvy)
  - Nespoléhat na gesta

### Jak se chovat k nevidomým

- NEmluvit a NErozhodovat za klienta
- Chůze s nevidomým
  - NEtlačit před sebou, NEtahat za rukáv
  - Správně – nabídnout rámě (j. v tanečních)

### Jak se chovat k nevidomým

- Náročnější situace
  - VŽDY je průvodce o krok vpředu
  - Zúžený prostor (dveře, ulička)
  - Schody, obrubník
  - Sedání ke stolu
  - Nástup do dopravních prostředků

### Jak se chovat k nevidomým

- Další situace
  - Nakupování
  - Jídlo
  - Použití toalety
  - Úprava zevnějšku
  - Umístění osobních věcí

### Více informací

- [www.sons.cz](http://www.sons.cz)

## Tělesně postižení



- CMP (+afázie)
- Nervosvalová onemocnění (RS, ALS, Myopatie)
- Po úrazu (Transverzální léze míšní)
- TEP
- Amputace DK
- Kombinované postižení

## Jaké jsou typy vozíků

- Mechanické
  - Standardní
  - Aktivní
  - Speciální
- Elektrické



## Jak zacházet s vozíkem

- Elektrický – sám klient
- Mechanický – asistent může pomoci:
  - Sklopení dozadu
  - Přes obrubníky
  - Po schodech nahoru/dolů
  - Kopec

## Přesuny z vozíku

- Pomocí zvedáku



## Přesuny z vozíku

- **VŽDY PŘED** přesunem:
  - Zabrzdit (zkontrolovat)
  - Odstranit překážky
  - Odklopit područku a stupačky

## Přesuny z vozíku

- **Ergonomie**
  - Stoj s nohama od sebe (n. 1 DK v nakročení)
  - Záda rovně
  - Zpevnit břicho
  - Před zvedáním – pokrčit kolena

## Přesuny z vozíku



- **2 asistenti:**
  - „Křížový hmat“
  - Pod stehny
- Oba současně

## Přesuny z vozíku

- **Přes stoj klienta (1 asistent):**
  - Nohy na zem
  - Kolena svými koleny
  - Bradu na své rameno
  - HKK mez stehny/kolem ramen asistenta
  - Chytit za pásek kalhot (n. popruh)
  - Zvedejte a protlačte kolena

## Přesuny z vozíku

- S použitím:
- **skluzné desky**
- **ručníku (či popruhu)**



## Přesun do auta

- **2 asistenti:**
  - Vozík (bez područky, zabrzděný cca 1 m od auta)
  - 1.as. – vloží DKK pod palubní desku (co nejdál)
  - 2.as. – křížový hmat – přenese klienta na sedačku (posunutou vzad)

## Přesun do auta

- **1 asistent:**
- 1) as. uvnitř auta
  - kolem krku
  - + za pas kalhot
- 2) as. venku
  - za pas kalhot
  - + opora hlavy
- Skluzná deska



## Více informací

- [www.pov.cz](http://www.pov.cz)
- [www.paraple.cz](http://www.paraple.cz)  
(zdroj některých obrázků)
  
- Ostatní obrázky:
  - [www.medicco.cz](http://www.medicco.cz)
  - [www.meyra.cz](http://www.meyra.cz)



## Příloha č. 2- Nebezpečné zboží – doporučené postupy

## Bezpečnostní postupy s nebezpečným zbožím na zemi

Třída, divize a slučitelnost skupin	Kód	Třidy nebezpečného zboží Dangerous Goods Class	Popis nebezpečí	Bezprostřední zásah v případě nehody. Minimalizovat únik látky a kontakt s ostatním nákladem	Telefonní spojení v PRG
1.3C 1.3G	RCX RGX	Výbušniny akceptované pouze na nákladovém letadle „Cargo Aircraft Only“	Nebezpečí požáru, menší nebezpečí exploze, představují malé nebezpečí reaktivního hoření	Oznámit hasičskému sboru! Chránit před ohněm!	Hasiči Nové letiště 3333, 3334 Staré letiště 2222, 2223
1.4B 1.4C 1.4D 1.4E 1.4G	RXB RXC RXD RXE RXG		Požár, ale žádné jiné významné nebezpečí		
1.4S	RXS	Výbušniny povolené na letadle s cestujícími	1.4S výbušniny představující malé nebezpečí požáru		
2.2 2.1 2.2	RNG RFG RCL	Nehořlavý plyn Hořlavý plyn Zkapalněný podchlazený plyn	Možnost výbuchu vysokotlaké nádoby - hoří při úniku plynu - podchlazuje (zkapalněný dusík -192 °C)	Oznámit hasičskému sboru! Vyklidit zboží Ventilovat oblast Chránit před ohněm! Nepřibližujte se! Minimální odstup 25 m	Lékařská pohotovost
2.3	RPG	Toxický plyn Akceptováno pouze na nákladovém letadle (CAO)	Možnost výbuchu vysokotlaké nádoby a uvolnění toxických výparů		
3	RFL	Hořlavé tekutiny	Při úniku hoří	Oznámit hasičskému sboru! Chránit před ohněm!	Dispečink záchranka 3301, 3302
4.1 4.2	RFS RSC	Hořlaviny pevné Látky náchylné k samovolnému vznícení	Hoří, nebo podporují hoření Hoří při styku se vzduchem	Za žádných okolností nepoužívat vodu k hašení!	
4.3	RFW	Látky nebezpečné za vlhka	Při styku s vodou vyvíjí hořlavý plyn		
5.1 5.2	ROX ROP	Oxidační látky Organické peroxidy	Při kontaktu s ohněm podporuje hoření Reaguje nebezpečně s ostatními látkami	Oznámit hasičskému sboru! Chránit před ohněm Nepoužívat vodu k hašení!	Policie Letiště Ruzyně 4531, 4444, 4301
6.1 6.2	RPB RIS	Toxické látky Infekční substance	Škodlivé při spolknutí, vdechnutí nebo při kontaktu s pokožkou Způsobují nakažlivé nemoci lidem a zvířatům	Izolovat zasaženou oblast! Zajistit kvalifikovanou pomoc! Nedotýkat se!	
7 Cat I 7 Cat II/III	RRW RRY	Radioaktivní materiál kateg. I Radioaktivní materiál kateg. II/III	Nebezpečí ozáření a poškození zdraví	Oznámit hasičskému sboru! Nepřibližujte se! Minimální odstup 25 m	Cargo Tarify: 4319 Vývoz: 3360, 3361 Metodika: 6378
8	RCM	Žiraviny	Nebezpečí poleptání pro pokožku a kovy	Oznámit hasičskému sboru! Chránit před ohněm Zabraňte kontaktu s pokožkou!	
9	ICE MAG RMD RSB CAO	Suchý led Magnetický materiál Různorodé nebezpečné zboží Polymerické/polystyrénové kuličky Cargo Aircraft Only	Způsobuje podchlazení / dušení Ovlivňuje navigační systém Nebezpečí, které není zahrnuto v jiné třídě Vyvíjí malé množství RFG (hořlavého plynu) Pouze na nákladová letadla	Zabraňte kontaktu s pokožkou! Nevyžaduje žádná okamžitá opatření	

## Bezpečnostní postupy pro pozemní personál v případě nehody s nebezpečným zbožím na zemi

- Informujte vašeho nadřízeného
- Izolujte zásilku s nebezpečným zbožím
- Zabraňte kontaktu s obsahem zásilky
- Pokud přišel obsah do kontaktu s pokožkou nebo oblečením:
  - důkladně opláchněte pokožku velkým množstvím vody
  - svlékněte oblečení, které bylo kontaminováno
  - nejezte, nepijte, nekuřte
  - nedotýkejte se rukama vašich očí, úst a nosu
  - vyžádejte si lékařské ošetření
- Účastníci takové nehody by měli zůstat na místě do doby, než jsou zaznamenána jejich jména pro případné pozdější lékařské vyšetření a vyšetření příčin, za kterých nehoda vznikla

## Bezpečnostní postupy pro piloty v případě události s nebezpečným zbožím na palubě letadla

- Riďte se příslušnými nouzovými postupy pro odstranění ohně nebo kouře
- Zapněte signalizaci „Nekouřit“
- Zvažte co nejbližší přistání
- Zvažte vypnutí nepotřebných elektr. zařízení
- Určete zdroj kouře, dýmu, ohně
- Při nehodách s nebezpečným zbožím v kabině cestujících sledujte bezpečnostní postupy palubních průvodců a koordinujte činnost všech členů posádky
- Určete bezpečnostní drill kód
- Riďte se pokyny v tabulce drill kódů
- Pokud situace dovolí, informujte řídicí pozemní službu o nebezpečném zboží, které je na palubě
- PO PŘISTÁNÍ**
  - Nechte vystoupit cestující a posádku před otevřením nákladových prostorů
  - Informujte pozemní personál a záchranou službu letiště o povaze nebezpečného zboží a kde je co uloženo
  - Učiňte řádný zápis do deníku údržby

## Bezpečnostní postupy pro palubní průvodčí v případě nehody s nebezpečným zbožím na palubě za letu

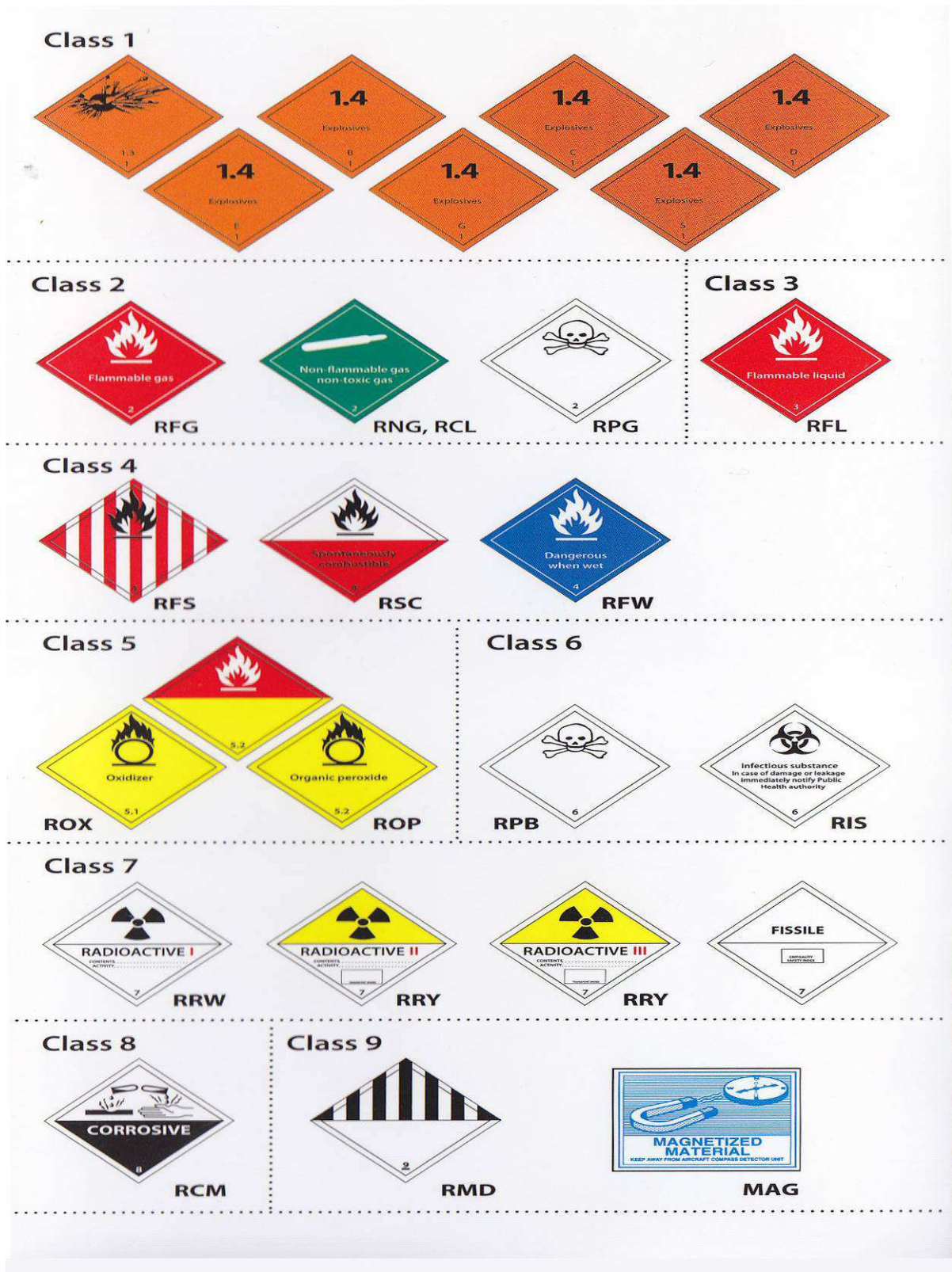
- PRVOTNÍ AKCE**
  - Informujte velitele letadla
  - Identifikujte nebezpečnou látku
- V PŘÍPADĚ POŽÁRU**
  - Použijte standardní postupy / ověřte, zda lze použít vodu pro hašení
- V PŘÍPADĚ ROZLÍTÍ NEBO ÚNIKU**
  - Připravte si soupravu pro nouzové situace nebo podobné použitelné a dostupné prostředky
  - Oblečte si gumové rukavice a protidýmovou nebo kyslíkovou masku - přenosný kyslík
  - Přemístěte cestující ze zasažené oblasti a rozdejte zvlhčené ručníky nebo utěrky
  - Nebezpečné zboží umístěte do polyethylenových pytlů
  - Uložte polyethylenové pytle s tímto obsahem na bezpečné místo
  - Potahy ze zasažených sedaček zabezpečte stejným způsobem jako nebezpečné zboží
  - Zakryjte rozlitou látku na koberci/podlaze
  - Pravidelně kontrolujte nebezpečné zboží a kontaminované potahy, které jste uložili na bezpečné místo
- PO PŘISTÁNÍ**
  - Informujte pozemní složky o povaze nebezpečného zboží a kde je uloženo
  - Učiňte řádný zápis do deníku údržby



## NEBEZPEČNÉ ZBOŽÍ V ZAPSANÉM A KABINOVÉM ZAVAZADLE CESTUJÍCÍCH I POSÁDKY

Bezpečnostní kufříky typu „attaché“, pokladni schránky nebo vaky s připojenými nebezpečnými předměty, jako jsou lithiové baterie nebo pyrotechnický materiál, jsou absolutně ZAKÁZÁNY.					
Paralyzující předměty jako je pepřový sprej, spreje obsahující dráždivé nebo zneschopňující látky, a podobně, jsou zakázány mít jak u sebe, tak v zapsaném i kabinovém zavazadle.					
Nebezpečné zboží NELZE přepravovat v, nebo jako zavazadlo cestujícího nebo člena posádky letadla, kromě níže uvedených výjimek.					
POVOLENO JAKO:	KABINOVÉ ZAVAZADLO	ZAPSANÉ ZAVAZADLO	POVOLENO MÍT U SEBE	S POVOLENÍM DOPRAVCE	INFORMOVAT KAPITÁNA
<b>ALKOHOLICKÉ NÁPOJE</b> Jsou v obchodním balení, do 5 litrů na osobu. Obsahují více než 24 %, ale ne více než 70 % objemového alkoholu.	ANO	ANO	ANO	NE	NE
<b>NERADIOAKTIVNÍ, LÉKAŘSKÉ A TOALETNÍ PŘEDMĚTY</b> Zahrnují i aerosoly, celková hmotnost do 2 kg nebo 2 litrů na osobu, čistá hmotnost každého předmětu do 0,5 kg nebo 0,5 litru. Např. laky na vlasy v tlakové nádobě, parfémy, kolínské vody, léky s obsahem alkoholu. Ventily musí být zabezpečeny víčkem.	ANO	ANO	ANO	NE	NE
<b>VLASOVÉ KULMÝ</b> Obsahující uhlovodíkový plyn, obal musí bezpečně zajišťovat tepelné části kulmy. 1 kus na osobu. Nesmí se používat na palubě letadla. Náhradní plynové náplně do kulmy NEJSOU povoleny.	ANO	ANO	NE	NE	NE
<b>SUCHÝ LED</b> Může být umístěn v příručním zavazadle, hmotnost do 2,5 kg na osobu, obal musí umožňovat únik odpařujícího se oxidu uhličitého. Povolení dopravce je požadováno pro zapsaná zavazadla. Zapsaná zavazadla musí být opatřena štítkem s uvedením názvu DRY ICE a čistou hmotností suchého ledu.	ANO	ANO	NE	ANO	NE
<b>ZÁPALKY NEBO ZAPALOVAČ</b> Musí obsahovat absorbované palivo, je určen pro individuální použití. Pokud je plněn neabsorbovaným palivem (jiným, než tekutý plyn) NENÍ povolen. Zápalky „Strike Anywhere“ nejsou povoleny.	NE	NE	ANO	NE	NE
<b>MECHANICKÉ PROTĚZY INVALIDNÍCH CESTUJÍCÍCH</b> Poháněné nehořlavým plynem, který je v tlakové nádobě. Náhradní láhve jsou povoleny pro dobu trvání letu.	ANO	ANO	ANO	NE	NE
<b>STIMULÁTORY SRDEČNÍHO RYTMU</b> Které jsou nabíjeny lithiovými bateriemi nebo radiofarmaka v těle člověka.	NE	NE	ANO	NE	NE
<b>MALÉ TLAKOVÉ NÁDOBY</b> S kyslíkem plyným nebo vzduchem pro lékařské účely (nádobky s tekutým kyslíkem jsou zakázány). OK-05 pouze pokud jsou nainstalovány mechanikem ČSA.	ANO	ANO	NE	ANO	NE
<b>STŘELIVO DO SPORTOVNÍCH ZBRANÍ</b> Pouze divize 1.45 (UN 0012, UN 0014), náboje bezpečně zabalené, do 5 kg hrubé hmotnosti na jednoho cestujícího.	NE	ANO	NE	ANO	NE ANO pro ČSA
<b>INVALIDNÍ VOZÍKY - SUCHÁ BATERIE</b> Baterie musí být odpojena a kontakty izolovány, abychom předešli náhodnému krátkému spojení. Suchá baterie musí být bezpečně připojena k vozíku či mobilnímu zařízení. Gelové typy baterií nevyžadují rozpojení, pokud jsou kontakty baterie chráněny proti náhodnému krátkému spojení.	NE	ANO	NE	ANO	NE
<b>INVALIDNÍ VOZÍKY - BATERIE S ELEKTROLYTEM</b> Baterie musí být odpojena a kontakty izolovány. Je vložena do nepropustného obalu, vysypána absorpčním materiálem a označena výstražnými štítky.	NE	ANO	NE	ANO	ANO
<b>RTUŤOVÝ BAROMETR NEBO TEPLOMĚR</b> Smí být přepravován pouze pracovníkem vládního úřadu pro meteorologii.	ANO	NE	NE	ANO	ANO
<b>ZÁCHRANNÉ VESTY</b> Dvě láhve s nehořlavým plynem sloužící k nafouknutí záchranné vesty, plus dvě náhradní náplně.	ANO	ANO	ANO	ANO	NE
<b>PODVODNÍ SVÍTLNÝ</b> Předměty produkující teplo jako potápěčské lampy a letovací přenosná pájka.	ANO	NE	NE	ANO	NE
<b>LÉKAŘSKÝ TEPLOMĚR</b> Malý lékařský nebo klinický teploměr, který obsahuje rtuť, je pro osobní potřebu a je zabalen v bezpečném obalu. 1 kus na osobu.	ANO	ANO	ANO	NE	NE
<b>TEPELNĚ IZOLOVANÉ BALENÍ URČENÉ K PŘEPRÁVĚ ŽIVÝCH ORGÁNŮ (DRY SHIPPER)</b> Obsahuje podchlazený zkapaalný dusík. Konstrukce izolovaného balení nedovolí vytvoření tlaku uvnitř kontejneru a unikání tekutého dusíku.	ANO	ANO	NE	ANO	NE
<b>KEMPINGOVÉ VAŘIČE A PALIVOVÉ KONTEJNERY</b> Palivová nádrž nebo palivový kontejner musí být kompletně vysušeny od všeho tekutého paliva, aby bylo veškeré riziko anulováno.	NE	ANO	NE	ANO	NE
<b>LAVINOVÝ ZÁCHRANNÝ BATOH</b> Vybavený pyrotechnickým spouštěcím mechanismem (méně než 200 mg divize 1.45) a obsahující stlačený nehořlavý plyn (méně než 250 mg divize 2.2). Jeden na cestujícího, sbalen bezpečným způsobem.	ANO	ANO	NE	ANO	NE
<b>SPOTŘEBITELSKÉ ELEKTRONICKÉ PŘEDMĚTY</b> Obsahující lithium nebo lithium iontové články a baterie, jako jsou hodinky, kalkulačky, videokamery, netebooks, mobilní telefony. Náhradní baterie - max. 2 kusy - pouze v příručním zavazadle, chráněny proti krátkému spojení.	ANO	ANO	ANO	NE	NE
<b>AEROSOLY DIVIZE 2.2</b> Bez druhotného rizika, pro sportovní nebo domácí použití. Celkové množství nesmí přesáhnout 2 kg nebo 2 l a žádný jednotlivý předmět nesmí přesáhnout 0,5 kg nebo 0,5 l.	NE	ANO	NE	NE	NE
<b>PALIVOVÉ ČLÁNKY</b> Systémy palivových článků a náhradní palivové náplně sloužící k napájení přenosných elektronických přístrojů jako např. kamer, mobilů, přenosných počítačů.	ANO	NE	ANO	NE	NE







**Nakládací instrukce - slučitelnost nebezpečného zboží a ostatního nákladu**

Cargo IMP Kód	Třída nebo divize Slučitelnost skupin	RXB*	RXG RGX*	RXC RCX*	RXD*	RXE*	RXS	RNG	RFG	RPG	RCL	RFL	RSC	RFW	ROX	ROP	RPB	RIS	RRY	RCM	ICE	RMD	MAG	FIL	HUM	EAT	HEG	AVI, AVI/SPF	LHO
RXB	1.4B*	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X					X								
RXG RGX	1.4G / 1.3G*	X		X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X					X								
RXC RCX	1.4C / 1.3C*	X	X					X	X	X	X	X	X	X	X	X					X								
RXD	1.4D*	X	X					X	X	X	X	X	X	X	X	X					X								
RXE	1.4E*	X	X					X	X	X	X	X	X	X	X	X					X								
RXS	1.4S																												
RFG	2.1	X	X	X	X	X																							
RNG	2.2	X	X	X	X	X																							
RCL	2.2	X	X	X	X	X																					X	1	
RPG	2.3**	X	X	X	X	X																			X	X	X		
RFL	3	X	X	X	X	X										X													
RFS	4.1	<b>Segregace těchto látek není potřebná</b>																											
RSC	4.2	X	X	X	X	X									X														
RFW	4.3	X	X	X	X	X														X									
ROX	5.1	X	X	X	X	X						X	X																
ROP	5.2	X	X	X	X	X																							
RPB	6.1																									2	X	2	
RIS	6.2																									2	X	2	
RRY	7																						4				3	3	7
RCM	8	X	X	X	X	X								X															
ICE	9																										X	1	
RMD	9	<b>Segregace těchto látek není potřebná</b>																											
MAG	9	<b>Segregace těchto látek není potřebná</b>																											
FIL																							4						
HUM																										X		X	X
EAT PEM PES PEP																	2	2							X			6	
HEG											X										3	X							
AVI, AVI/SPF											1						2	2	3		1				X	6		5	
LHO																							7		X				

**Instrukce:**

- X musí být od sebe dostatečně odděleny (min. 0,5 m). Oddělení může být dosaženo umístěním normálního nákladu mezi dvě neslučitelné zásilky nebo oddělením a uvázáním.
- 1 Živá zvířata (AVI) a suchý led (ICE/RCL) nesmí být naložena do stejného neventilovaného nákladového prostoru.
- 2 AVI, EAT, PEM, PEP, PES nesmí být naložena ve stejném nákladovém prostoru spolu s jedovatými látkami a infekčními substancemi (RPB, RIS), pokud nejsou naloženy v uzavřených ULD kontejnerech (nebo v otevřených ULD kontejnerech, které spolu přímo nesousedí).
- 3 Separace mezi AVI/HEG a radioaktivitou (RRY) musí být dodržena na minimální vzdálenost 0,5 m do 24 hodin transportu, 1 m nad 24 hodin transportu.
- 4 Minimální separace nevyvolaných filmů (FIL) a radioaktivity (RRY) podle manuálu IATA/DGR a ČSA/WBM.
- 5 Laboratorní zvířata (AVI/SPF) musí být oddělena od ostatních (AVI) z důvodu zabránění přenosu nákazy.
- 6 Silně zapáchající zvířata (AVI) nesmí být naložena do stejného nákladového prostoru jako potraviny (EAT) a/nebo zavazadla. Je vyžadována dostatečná separace mezi živými zvířaty (AVI) a potravinami (EAT), masem (PEM), zeleninou, ovocem (PEP), mořskými plody a rybami (PES).
- 7 Separace mezi LHO a radioaktivitou (RRY) nesmí být menší než je povolená minimální separace RRY od osob.

\* Tyto výbušiny jsou přijaty pouze na cargo letadla - CARGO AIRCRAFT ONLY (CAO). Slučitelné skupiny divizí 1.4B, 1.4G a 1.3G musí být odděleny od ostatních.

\*\* Jedovaté plyny (RPG) se nakládají pouze na cargo letadla - CARGO AIRCRAFT ONLY (CAO).

**Ostatní zboží**

Kód	Anglická definice	Český překlad
AVI	Live Animals	Živá zvířata
AVI/SPF	Laboratory Animals	Laboratorní zvířata
EAT	Foodstuffs	Potraviny
FIL	Undeveloped Films	Nevyvolané filmy
HEG	Hatching Eggs	Násadová vejce
HUM	Human Remains	Lidské ostatky
LHO	Live Human Organs	Živé lidské orgány
PEF	Perishable Flowers	Řezané květiny
PEM	Perishable Meat	Rychle se kazící maso
PEP	Vegetables, fruits	Zelenina, ovoce
PER	Perishable, miscellaneous	Rychle se kazící různé zboží
PES	Perishable seafood, fresh fish	Rychle se kazící mořské plody, čerstvé ryby



## Bezpečnostní postupy s nebezpečným zbožím na zemi

Třída, divize a slučitelnost skupin	Kód	Třídy nebezpečného zboží Dangerous Goods Class	Popis nebezpečí	Bezprostřední zákrok v případě nehody. Minimalizovat únik látky a kontakt s ostatním nákladem	Telefonní spojení v PRG
1.3C 1.3G	RXC RGX	Výbušniny akceptované pouze na nákladovém letadle „Cargo Aircraft Only“	Nebezpečí požáru, menší nebezpečí exploze, představují malé nebezpečí reaktivního hoření	Oznámit hasičskému sboru!  Chránit před ohněm!	Hasiči  Nové letiště 3333, 3334  Staré letiště 2222, 2223
1.4B 1.4C 1.4D 1.4E 1.4G	RXB RXC RXD RXE RXG		Požár, ale žádná jiná významná nebezpečí		
1.45	RXS	Výbušniny povolené na letadle s cestujícími	1.45 výbušniny představující malé nebezpečí požáru		
2.2 2.1 2.2	RNG RFG RCL	Nehořlavý plyn Hořlavý plyn Zkapalněný podchlazený plyn	Možnost výbuchu vysokotlaké nádoby - hoří při úniku plynu - podchlazuje (zkapalněný dusík -192 °C)	Oznámit hasičskému sboru! Vyklidit zboží Ventilovat oblast Chránit před ohněm! Nepřibližujte se! Minimální odstup 25 m	Lékařská pohotovost
2.3	RPG	Toxický plyn Akceptován pouze na nákladovém letadle (CAO)	Možnost výbuchu vysokotlaké nádoby a uvolnění toxických výparů		Dispečink-záchranka 3301, 3302
3	RFL	Hořlavé tekutiny	Při úniku hoří	Oznámit hasičskému sboru! Chránit před ohněm!	
4.1 4.2	RFS RSC	Hořlaviny pevné Látky náchylné k samovolnému vznícení	Hoří, nebo podporují hoření Hoří při styku se vzduchem	Za žádných okolností nepoužívat vodu k hašení!	
4.3	RFW	Látky nebezpečné za vlhka	Při styku s vodou vyvíjí hořlavý plyn		
5.1 5.2	ROX ROP	Oxidační látky Organické peroxidy	Při kontaktu s ohněm podporuje hoření Reaguje nebezpečně s ostatními látkami	Oznámit hasičskému sboru! Chránit před ohněm Nepoužívat vodu k hašení!	Policie  Letiště Ruzyně 4531, 4444, 4301
6.1 6.2	RPB RIS	Toxické látky Infekční substance	Škodlivé při spolknutí, vdechnutí nebo při kontaktu s pokožkou Způsobují nakažlivé nemoci lidem a zvířatům	Izolovat zasaženou oblast! Zajistit kvalifikovanou pomoc! Nedotýkat se! Oznámit hasičskému sboru! Nepřibližujte se! Minimální odstup 25 m	Cargo
7 Cat I 7 Cat II/III	RRW RRY	Radioaktivní materiál kateg. I Radioaktivní materiál kateg. II/III	Nebezpečí ozáření a poškození zdraví		Tarif: 4319  Vývoz: 3360, 3361
8	RCM	Žiraviny	Nebezpečí poleptání pro pokožku a kovy	Oznámit hasičskému sboru! Chránit před ohněm Zabraňte kontaktu s pokožkou!	Metodika: 6378
9	ICE MAG RMD RSB	Suchý led Magnetický materiál Různorodé nebezpečné zboží Polymerické/polystyrenové kuličky	Způsobuje podchlazení / dušení Ovlivňuje navigační systém Nebezpečí, které není zahrnuto v jiné třídě Vyvíjí malé množství RFG (hořlavého plynu)	Zabraňte kontaktu s pokožkou!  Nevyžaduje žádná okamžitá opatření	
	CAO	Cargo Aircraft Only	Pouze na nákladová letadla		

## Bezpečnostní postupy pro pozemní personál v případě nehody s nebezpečným zbožím na zemi

- Informujte vašeho nadřízeného
- Izolujte zásilku s nebezpečným zbožím
- Zabraňte kontaktu s obsahem zásilky
- Pokud přišel obsah do kontaktu s pokožkou nebo oblečením:
  - důkladně opláchněte pokožku velkým množstvím vody
  - svlékněte oblečení, které bylo kontaminováno
  - nejezte, nepijte, nekuřte
  - nedotýkejte se rukama vašich očí, úst a nosu
  - vyžádejte si lékařské ošetření
- Účastníci takové nehody by měli zůstat na místě do doby, než jsou zaznamenána jejich jména pro případné pozdější lékařské vyšetření a vyšetření příčin, za kterých nehoda vznikla

## Bezpečnostní postupy pro piloty v případě události s nebezpečným zbožím na palubě letadla

- Riďte se příslušnými nouzovými postupy pro odstranění ohně nebo kouře
  - Zapněte signalizaci „Nekouřit“
  - Zvažte co nejbližší přistání
  - Zvažte vypnutí nepotřebných elektr. zařízení
  - Určete zdroj kouře, dýmu, ohně
  - Při nehodách s nebezpečným zbožím v kabině cestujících sledujte bezpečnostní postupy palubních průvodců a koordinujte činnost všech členů posádky
  - Určete bezpečnostní drill kód
  - Riďte se pokyny v tabulce drill kódů
  - Pokud situace dovolí, informujte řídicí pozemní službu o nebezpečném zboží, které je na palubě
- PO PŘISTÁNÍ**
- Nechte vystoupit cestující a posádku před otevřením nákladových prostorů
  - Informujte pozemní personál a záchrannou službu letiště o povaze nebezpečného zboží a kde je co uloženo
  - Učiňte řádný zápis do deníku údržby

## Bezpečnostní postupy pro palubní průvodčí v případě nehody s nebezpečným zbožím na palubě za letu

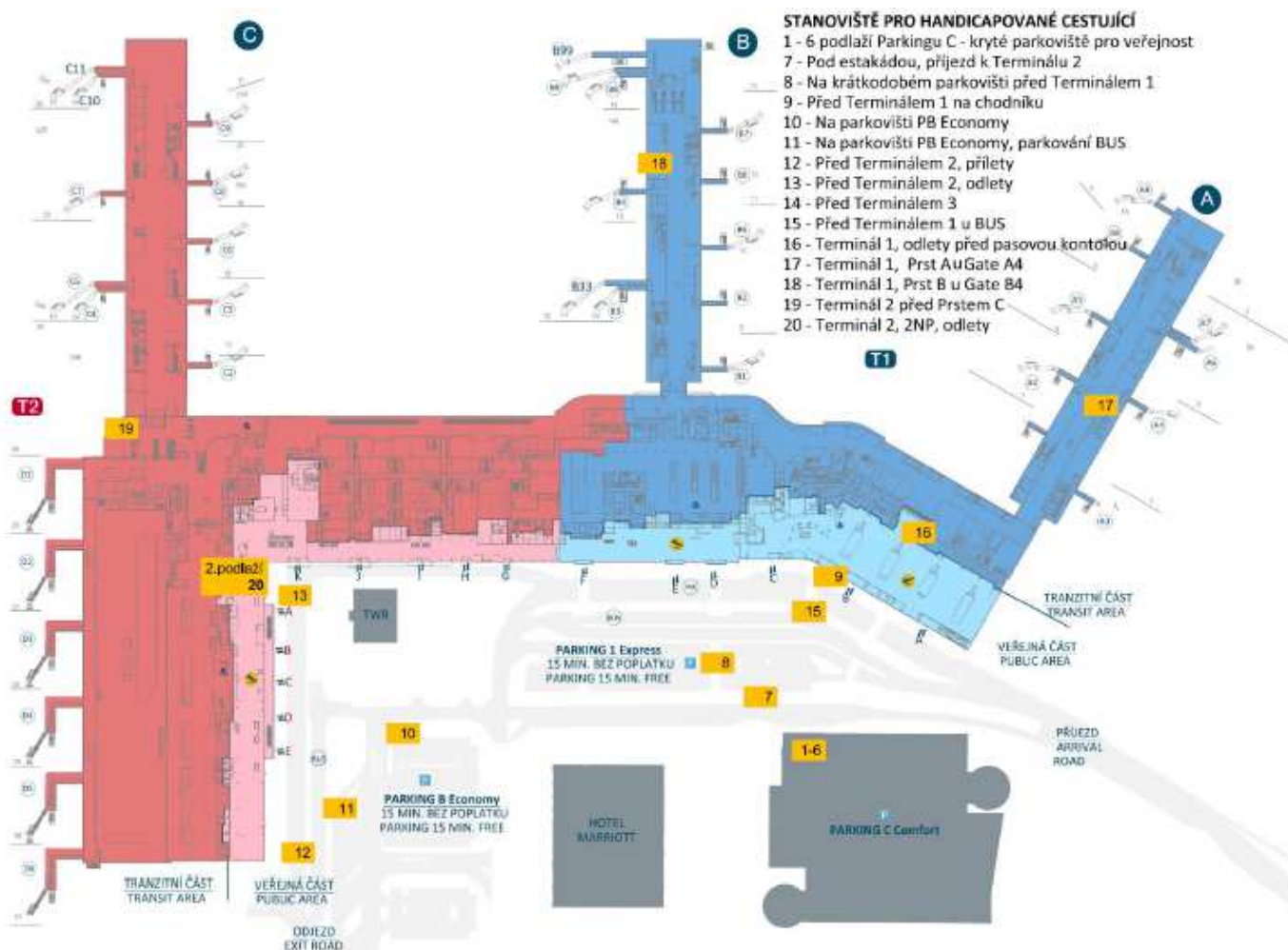
- PRVOTNÍ AKCE**
- Informujte velitele letadla
  - Identifikujte nebezpečnou látku
- V PŘÍPADĚ POŽÁRU**
- Použijte standardní postupy / prověřte, zda lze použít vodu pro hašení
- V PŘÍPADĚ ROZLÍTÍ NEBO ÚNIKU**
- Připravte si soupravu pro nouzové situace nebo podobné použitelné a dostupné prostředky
  - Oblečte si gumové rukavice a protidýmovou nebo kyslíkovou masku - přenosný kyslík
  - Přemístěte cestující ze zasažené oblasti a rozdejte zvlhčené ručníky nebo utěrky
  - Nebezpečné zboží umístěte do polyethylenových pytlů
  - Uložte polyethylenové pytle s tímto obsahem na bezpečné místo
  - Potahy ze zasažených sedaček zabezpečte stejným způsobem jako nebezpečné zboží
  - Zakryjte rozlitou látku na koberci/podlaze
  - Pravidelně kontrolujte nebezpečné zboží a kontaminované potahy, které jste uložili na bezpečné místo
- PO PŘISTÁNÍ**
- Informujte pozemní složky o povaze nebezpečného zboží a kde je uloženo
  - Učiňte řádný zápis do deníku údržby



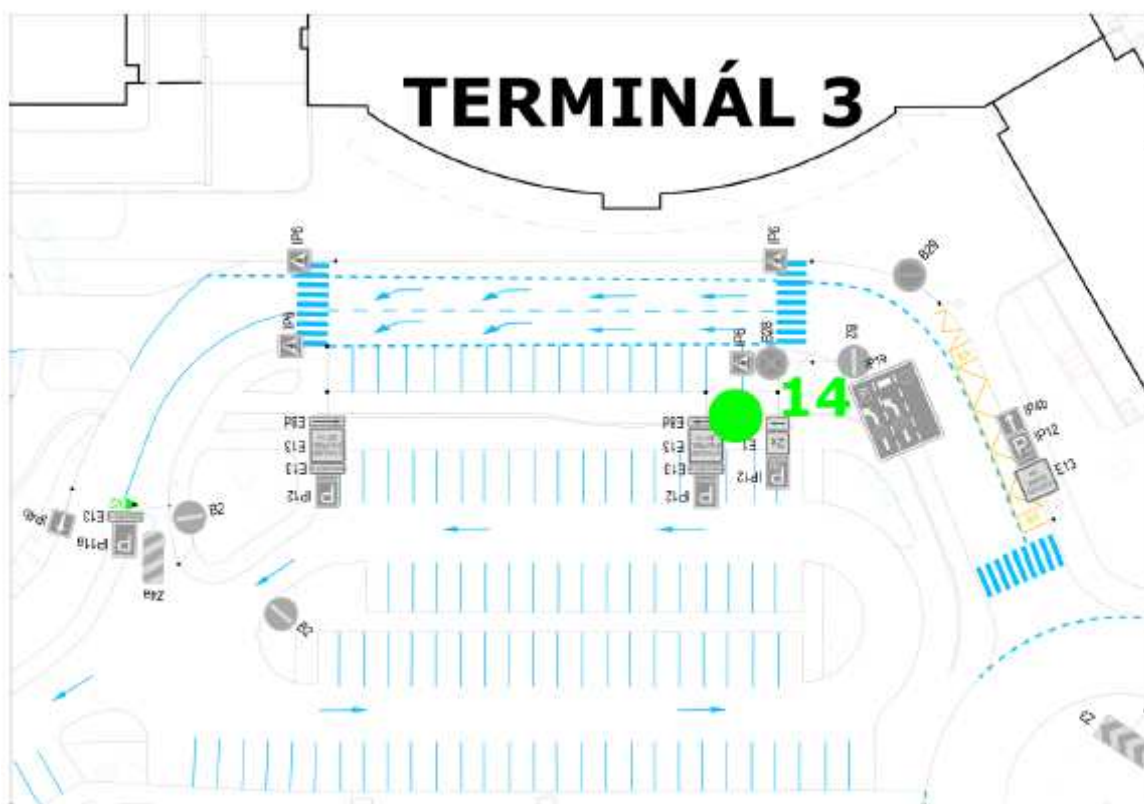
## Příloha č. 3 – Plánek asistenčních bodů, reakční časy

Cestující se zdravotním postižením si může telefonicky přivolat asistenci z označených stanovišť.

- 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 (stanoviště označeno číslem 1-6)
- výstupní autobusové zastávky terminálu 1 a 2 (stanoviště č. 15 a 12)
- místa vyčleněná pro osoby se zdravotním postižením na odstavných plochách pro parkování vozidel (stanoviště č. 8, 10, 13, 14)
- parkoviště BUS před T2 (stanoviště č. 11)
- zastávka BUS, linkové a dálkové (stanoviště č. 7)
- dvě parkovací stání u stanoviště 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







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)

## Příloha č. 4 – Desatero komunikace s PRM

### Desatero komunikace s pacienty se sluchovým postižením (DEAF)

**Komunikace „přes papír“ s neslyšícími je většinou neúčinná.** Lidé, kteří se narodili jako neslyšící nebo ztratili sluch v raném věku, nemají dostatečnou slovní zásobu, takže psaný projev pro ně neznámá úlevu.

**S neslyšícím je třeba mluvit přirozeně, pomaleji, čelem a s „prázdnými ústy“.** Při mluvení by jednáající osoba neměla jíst, pít, kouřit, žvýkat, podpírat si bradu či dávat si ruce před ústa. Je vhodné udržovat pomalejší rytmus řeči a nezvyšovat hlas.

**Pro komunikaci s neslyšícím je dobré využívat výrazy obličeje a gesta rukou.** Přijímání zpráv je pro neslyšícího stejně důležité jako jejich předávání.

**Odezírání pro neslyšící nepředstavuje úlevu.** Je zjištěno, že odezírání je pro neslyšící zřetelné pouze z 30-40%.

**Pokud jednáající osoba neslyšícímu nerozumí, je vhodné požádat neslyšícího, aby zpomalil nebo větu zopakoval.**

**Zná-li jednáající osoba s neslyšícím základy znakového jazyka či prstové abecedy, měla by je používat.**

**Při konverzaci ve skupině je třeba říci neslyšícímu téma rozhovoru tak, aby se necítil vyčleněn.**

**Kontakt s neslyšícím je zapotřebí udržovat přímým pohledem z očí do očí.**

**Při komunikaci s neslyšícím je žádoucí vypnout všechny rušivé zvuky.**

**Pokud chceme získat zpětnou vazbu a ujištění, že neslyšící našemu sdělení skutečně porozuměl, není dobré ptát se, zda porozuměl, ale položit otázku, „co jste mi rozuměl?“.**

### **Desatero komunikace s pacienty se zrakovým postižením (BLND)**

**S nevidomým je vhodné jednat přirozeně.** Je chybné se domnívat, že nevidomí vidí jen tmu, že mají od narození vyvinutý zvláštní smysl pro vnímání překážek nebo že mají výborný sluch a hmat.

**Osoba jednající s nevidomým zdraví jako první.** Pozdrav s vlastním představením je důležité spojit s oslovením typu: „Dobrý den pane Nováku, jsem pan Novotný“, aby nevidomý věděl, že pozdrav patří jemu. Při odchodu z místnosti je vhodné nevidomého upozornit na to, že dotyčná osoba opouští místnost. Dveře do místnosti by měly zůstat buď zcela otevřené, nebo zcela zavřené.

**Podání ruky na pozdrav nahrazuje nevidomému oční kontakt.** Při setkání stačí nevidomému oznámit „podávám Vám ruku“. Při rozhovoru je velmi důležitý oční kontakt s nevidomým. Není vhodné odvracet při rozhovoru tvář, protože to nevidomí obvykle poznají.

**Při vyšetření je nezbytné pacientům vysvětlit, co se bude dít,** při instrumentálním vyšetření je třeba popsat jak použité přístroje, tak vlastní činnost. Je-li pro vidoucího pacienta informace typu „teď to píchne, teď to bude tláčit, teď vás to bude trochu pálit“ užitečná, pro nevidomého je tato informace naprosto nezbytná

**Je chybou nevidomého podceňovat.** Chodí-li někdo s bílou holí nebo nosí černé brýle, nemusí být slepý, ale slabozraký.

**Věci nevidomého by měly zůstat na svém místě.** S věcmi nevidomého je dobré nemanipulovat bez jeho vědomí.

**S nevidomým lze bez obav použít slova: vidět, kouknout se, mrknout, prohlédnout si.** Tato slova používají nevidomí k vyjádření způsobu vnímání: cítit, hmatat, dotýkat se.

**Jednání s nevidomým neprobíhá přes jeho průvodce.** Ten nevidomého pouze zastupuje. Věty typu: „Paní, chce si pán sednout?“ jsou naprosto zbytečné.

**Nevidomý člověk s vodícím psem má přístup do zdravotnických zařízení.** Na vodícího psa není vhodné mlaskat, hvízdát, hladit ho, krmit ho nebo na něj mluvit bez vědomí majitele.

**Při jednání by měl být nevidomý objednan na určitou hodinu.** Tu je dobré co nejpřesněji dodržet, aby se předešlo jeho nervozitě v neznámém prostředí.

### **Desatero komunikace při doprovodu pacientů se zrakovým postižením**

**Zdravotnický pracovník jde před nevidomým o krok vpředu.** Nabídne nevidomému doprovod, ale netlačí ho před sebou; jde vždy o krok vpředu.

**Při vstupu do místnosti (např. ordinace) průvodce dveře otevírá a nevidomý dveře zavírá.** Průvodce nevidomého neprotlačuje dveřmi ani jej neobchází.

**Před vstupem na schodiště upozorní průvodce nevidomého na směr schodiště: „Pozor schody nahoru“.** Dále mu řekne o prvním a posledním schodu.

**Do sanitky nastupuje nevidomý za svým průvodcem.** Průvodce položí nevidomému jeho ruku na horní hranu dveří. Je dobré se jasně dohodnout, kdo zavře.

**Při procházení úzkým průchodem jde průvodce vždy první.** Při chůzi zúženým prostorem natáhne průvodce svou paži za záda a nevidomý jde za průvodcem v zákrytu.

**Při procházení dveřmi jde průvodce první a nevidomý jde na straně pantů dveří.**

**Chce-li si nevidomý sednout, položí průvodce ruku nevidomého na opěradlo.** Nevidomému stačí sdělit: „Zde je židle, toto je opěradlo“ a on sám okamžitě zjistí její polohu a posadí se.

**Průvodce by měl nevidomému pomáhat i na toaletě.** Průvodce ukáže nevidomému toaletu, sdělí mu o jaký druh toalety se jedná, zkontroluje čistotu WC a řekne mu, kde je papír, splachovací zařízení a apod.

**Průvodce upozorní nevidomého na netradiční zábranu na chodníku.** Při pohybu venku pomůže nevidomému včasné a nedramatické slovní upozornění na výkop, lešení, stavební zábor nebo neobvykle zaparkované nákladní auto na chodníku.

**Průvodce své průvodcovství nevidomému nabízí, nikoli vnucuje.**

### **Desatero komunikace s pacienty s pohybovým postižením (WCHR, WCHC, WCHS)**

**Zdravotnický pracovník komunikuje při zjišťování anamnézy zásadně s pacientem s pohybovým postižením a nikoliv s jeho případným průvodcem.**

**Při nezbytné manipulaci s pohybově postiženým pacientem** (uložení na vyšetřovací lůžko, rentgen aj.) mu vysvětlíme, co konkrétně potřebujeme, a požádáme jej, aby nám říkal, jak máme postupovat. Většina pacientů přesně popíše způsob manipulace.

**Dbáme, aby pacient s pohybovým postižením měl ve svém dosahu nezbytné kompenzační pomůcky.** Tím zvyšujeme jeho jistotu.

**Pokud potřebujeme vykonat zdravotnický úkon** (odběr krve, aplikace injekce apod.) požádáme pacienta s pohybovým postižením, aby si sám – pokud je to možné – zvolil místo vpichu či jiného zákroku. Pacient obvyklé ví, které místo je nejvhodnější.

**Zásadně dbáme na to, aby pacientu s pohybovým postižením byly sanitním vozem současně dopravovány i nezbytné kompenzační pomůcky.** Zajistíme, aby „vozičkář“ měl ve zdravotnickém zařízení k dispozici svůj vozík.

**Při delším pobytu ve zdravotnickém zařízení zjistíme, které bariéry v pokoji a jeho okolí brání relativně samostatnému pohybu pacienta s pohybovým postižením a snažíme se je odstranit.**

**Maximálně se snažíme, aby pacient s pohybovým postižením nebyl trvale upoután na lůžko,** pokud to není nutné.

**Jen v nejkrajnějším případě používáme takové pomůcky jako je permanentní močový katetr apod.** Je to velmi ponižující pro všechny pacienty.

**Při podávání stravy se vždy informujeme,** zda pacient s pohybovým postižením je schopen se najíst, nakrájet si jídlo apod.

Zvláště při delších vyšetřeních dbáme na časový prostor na použití WC – standardem zdravotnických zařízení by mělo být bezbariérové WC.

### **Desatero komunikace se seniory (geriatrickými pacienty) se zdravotním postižením (WCHR, WCHS, MAAS)**

Respektujeme identitu pacienta a důsledně jej oslovujeme jménem nebo odpovídajícím titulem. Nevyžádaná familiární oslovení „babi“, „dědo“ jsou ponižující.

Důsledně se vyhýbáme infantilizaci (zdětinšťování) starého člověka. Ani s nemocnými se syndromem demence nehovoříme jako s dětmi (formou, ani obsahem).

Při komunikaci s geriatrickými pacienty se zdravotním postižením a při jejich ošetřování cílevědomě chráníme pacientovu důstojnost; snažíme se vyloučit podceňování a nepodložené přisuzování závažných funkčních deficitů (např. v kognitivní oblasti).

Respektujeme princip zpomalení a chráníme seniory před časovým stresem; počítáme se zpomalením psychomotorického tempa a se zhoršenou pohyblivostí.

Složitější nebo zvláště důležité informace (termíny vyšetření, přípravu na ně, způsob užívání léků) několikrát zopakujeme či raději ještě napíšeme na list papíru.

Aktivně ale taktně ověříme možné komunikační bariéry (porucha sluchu, zraku apod.) a tomu přizpůsobíme komunikaci.

K usnadnění komunikace se zdržujeme v zorném poli pacienta, mluvíme srozumitelně a udržujeme oční kontakt. Při pochybnostech ověřujeme správné využití kompenzačních pomůcek.

Bez ověření nedoslýchavosti nezesilujeme hlas; porozumění řeči se ve stáří zhoršuje v hlučném prostředí, proto „nepřekřikujeme“ jiný hovor, rozhlas, televizi, ale snažíme se hluk odstranit.

Dopomoc při pohybu, odkládání oděvu či při uléhání na vyšetřovací lehátko vždy nabízíme (úměrně zdravotnímu postižení pacienta) ale nevnučujeme; umožňujeme používání opěrných pomůcek (hole, chodítka). Zdravotnická zařízení sloužící seniorům by měla být snadno přístupná, bezbariérová, s dostatečným osvětlením, s protiskluzovou úpravou podlah a s přehledným značením.

Při ústavním ošetřování by komunikace i ošetrovatelská aktivita měla cílevědomě směřovat k podpoře a k udržení (obnově) soběstačnosti křehkého starého člověka se zdravotním postižením nikoli předčasně předpokládat její ztrátu a vést k imobilizaci.



### **Desatero komunikace s pacienty se syndromem demence (MAAS)**

Při komunikaci omezuje rušivé a rozptylující vlivy prostředí (např. rozhlasové vysílání), ujistíme se, že pacient dobře slyší, že má správně nastaveny kompenzační pomůcky (naslouchadla) a že netrpí komunikační poruchou ve smyslu afázie.

Pacienta povzbuzujeme vlídným zájmem, usilujeme o klidné chování a pozitivní výraz, omezuje prudké pohyby a přecházení, zůstáváme v zorném poli pacienta.

Mluvíme srozumitelně, pomalu a v krátkých větách.

V hovoru se vyhýbáme odborným výrazům, žargonu, ale i frázím či ironicky míněným protimluvům; používáme výrazy pacientovi známé a přiměřené. Používáme přímá pojmenování, vyhýbáme se zájmenům a pokud lze, tak na předměty, osoby, části těla, o nichž hovoříme, ukazujeme. Pokud pacient něco správně nepochopil, použijeme pokud možno jinou formulaci a neopakujeme stejná slova.

Aktivně navazujeme a udržujeme oční kontakt a průběžně ověřujeme, zda pacient našim informacím správně porozuměl, důležité údaje píšeme navíc na list papíru. Pro získání pozornosti, případně pro zklidnění používáme dotek.

Využíváme nonverbální komunikaci, mimiku, dotek a tyto projevy sledujeme a umožňujeme i u pacienta; jsme vnímaví k projevům úzkosti, strachu, deprese, bolesti.

Dáme jasně najevo, pokud odcházíme a zopakujeme, zda jen na chvíli (vrátíme se, komunikace či zdravotnická procedura neskončila), nebo zda konzultace skončila.

Pacienta nepodceňujeme, komunikaci neomezujeme, ale přizpůsobujeme jeho schopnostem. Právě nemocné se syndromem demence pečlivě informujeme o povaze a důvodu vyšetření či léčebného výkonu, kterým se mají podrobit; během výkonu s nimi komunikujeme, uklidňujeme je, postup komentujeme.

Aktivně chráníme důstojnost lidí trpících syndromem demence, bráníme jejich ponižování, posilujeme jejich autonomii a možnost rozhodovat o sobě.

Při komunikaci posilujeme orientaci pacienta osobou, místem i časem, oslovujeme jej důstojně jménem a nebo tak, jak si sám přeje či vyžaduje.



