

## **RÁMCOVÉ VYMEZENÍ PORADENSTVÍ, KONZULTACÍ A MATERIÁLŮ SOUVISEJÍCÍCH S POSKYTOVÁNÍM ASISTENCE PRO OSOBY SE SNÍŽENOU SCHOPNOSTÍ POHYBU A ORIENTACE NA LETIŠTI PRAHA/RUZYNĚ**

Cílem spolupráce mezi Národní radou osob se zdravotním postižením České republiky a Letištěm Václava Havla v Praze je vytvoření takového prostředí letiště, které bude přístupné, přátelské a uživatelsky přívětivé k osobám s různým typem zdravotního postižení a to včetně kvalifikovaného přístupu letištního personálu a informovanosti osob se zdravotním postižením, případně osob o ně pečujících, s cílem předejít obavám z cestování a podpořit integraci těchto osob co možná nejvíce do běžného života.

### **ZÁKLADNÍ RÁMEC SPOLUPRÁCE (DODANÉ SLUŽBY)**

Za účelem dosažení cíle spolupráce poskytne Národní rada osob se zdravotním postižením České republiky tyto služby:

- 1) analýza webových stránek letiště z hlediska uživatelů se zdravotním postižením;
- 2) natočení videoklipů s přetlumočením vybraných částí webu do českého znakového jazyka;
- 3) natočení názorných videoklipů pro lepší orientaci OZP v prostorách letiště;
- 4) zpracování školení interních a externích subjektů působících na letišti v oblasti komunikace s OZP (v souladu s evropskou legislativou);
- 5) komunikační a poradenská činnost v oblasti evropské a mezinárodní legislativy.

### **TERMÍN REALIZACE**

Poskytování plnění je naplánované od září 2018.

**1.**

**ANALÝZA WEBOVÝCH STRÁNEK LETIŠTĚ Z HLEDISKA UŽIVATELŮ SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM**

Analýza webových stránek letiště (<https://www.prg.aero/>) z pohledu přístupnosti cestujícím se zdravotním postižením. Analýza zahrnuje: přístupnost webu pro cestující se zrakovým postižením, zhodnocení forem komunikace pro cestující se sluchovým postižením, kteří nečtou český jazyk, obecná doporučení a standardy přispívající k lepší uživatelské zkušenosti návštěvníků webových stránek.

**Cena: 750 Kč/hodina.**

2.

## **NATOČENÍ VIDEOKLIPŮ S PŘETLUMOČENÍM VYBRANÝCH ČÁSTÍ WEBU DO ČESKÉHO ZNAKOVÉHO JAZYKA**

Přetlumočení vybraných částí webu letiště (<https://www.prg.aero/>) do českého znakového jazyka zpracované do videosouborů k přehrávání ve webovém prostředí.

Cena je stanovena rozsahem zpracovávaného textu. Cena za **1 normostranu** (1800 znaků včetně mezer) **textu** je **20 000 Kč**. Cena zahrnuje: úprava textu pro český znakový jazyk, kontrola obsahu textu neslyšícím uživatelem znakového jazyka, přetlumočení textu do českého znakového jazyka, zhotovení videosouboru s přetlumočeným textem.

### 3.

#### **NATOČENÍ NÁZORNÝCH VIDEOKLIPŮ PRO LEPŠÍ ORIENTACI OZP V PROSTORÁCH LETIŠTĚ**

Natáčení v prostorách letiště – natáčení cestujícího při průchodu terminálem až do letadla, tzn. např. vlastní odbavení/check-in, průchod bezpečnostní kontrolou, přivolání asistence, odletový východ. Cílem má být přiblížit cestujícím odbavovací proces a možnosti letiště tak, aby neměli obavy z cestování.

Typ videí: krátká instruktážně-prezentační videa se čteným komentářem a titulky

- 1) cestující na invalidním vozíku;
- 2) cestující s obtížemi při chůzi;
- 3) nevidomý cestující nebo jinak zrakové postižení;
- 4) neslyšící a nedoslýchaví cestující;
- 5) cestující s „neviditelným“ postižením (stomici aj.);
- 6) cestující s vodícím nebo asistenčním psem.

Navrhované záběry do scénáře videí:

#### **VOZÍČKÁŘ**

varianta a) Příjezd na letiště (autem do garáže) – parkuje na vyhrazeném parkovacím místě (informace o úhradě parkovného) – najíždí do výtahu z parkoviště – dostává se k letištní hale...

varianta b) Příjezd na letiště (MHD) – asistenční služba – dostává se k letištní hale...

Letištní hala – asistenční služba – check-in/odbavení – pasová kontrola – bezpečnostní kontrola – průběh kontroly – odletová hala – obchod – restaurace – WC – gate – boarding.

#### **NEVIDOMÝ**

Dostává se k letištní hale – letištní hala – asistenční služba – check-in /odbavení – pasová kontrola – bezpečnostní kontrola – průběh kontroly – odletová hala – obchod – restaurace – WC – gate – boarding.

#### **NESLYŠÍCÍ**

Asistenční služba (kdy ano, kdy ne?) – check-in /odbavení – pasová kontrola – bezpečnostní kontrola – odletová hala – obchod – restaurace – gate – boarding.

#### **STOMIK**

Bezpečnostní kontrola

**Cena: 199 999 Kč/natáčecí den (zpracování 1 videa představuje 3-4 natáčecí dny)**

#### 4.

### ŠKOLENÍ SUBJEKTŮ PŮSOBÍCÍCH NA LETIŠTI V OBLASTI KOMUNIKACE S OZP

#### MODUL 1

1. Legislativa, kódy a doporučené postupy
2. Obecně povědomí o postižení
3. Pomoc osobám se zdravotním postižením
4. Typy zdravotního postižení
  - a. Osoby s obtížemi při chůzi
  - b. Osoby na invalidním vozíku
  - c. Zrakově postižené osoby
  - d. Sluchově postižené osoby
  - e. Osoby s poruchami řeči
  - f. Osoby s kognitivními poruchami
  - g. Osoby s problémy v oblasti duševního zdraví
  - h. Neviditelná postižení
  - i. Jiná postižení
5. Úloha služebních zvířat

#### Dovednosti a znalosti:

1. Vědomí a odpovídající reakce na cestující s fyzickým, smyslovým, skrytým postižením, s kognitivní poruchou nebo s problémy duševního zdraví, včetně toho, jak rozlišovat mezi různými schopnostmi jednotlivců, jejichž mobilita, orientace nebo komunikace mohou být sníženy.
2. Porozumění překážek, kterým čelí zdravotně postižené osoby a osoby se sníženou pohyblivostí, zahrnující postoje, environmentální/fyzické a organizační bariéry.
3. Znalost služebních zvířat, včetně úlohy a potřeb asistenčního zvíře.
4. Schopnost řešit neočekávané události (např. dlouhé zpoždění, problémy s chováním, zdravotní problémy; atd.).
5. Interpersonální dovednosti a metody komunikace s neslyšícími a osobami se sluchovým postižením, s poruchou zraku, s poruchou řeči a osobami s kognitivní poruchou nebo s problémy s duševním zdravím.
6. Obecné povědomí o doporučeních ECAC včetně dokumentu 30, Část I, oddíl 5 a příslušné přílohy, právní předpisy EU, právní předpisy USA a pokyny IATA o přístupu k letecké dopravě.
7. Jak pečlivě manipulovat s invalidními vozíky a dalšími pomůckami pro pohyb a jak se vyhnout poškození.
8. Zajištění důstojnosti osob s postižením a osob s omezenou pohyblivostí během bezpečnostních kontrol.

Forma kurzu: e-learningový kurz

**Cena kurzu:** implementovaný kurz do prostředí systému objednatele – cena za zhotovení kurzu **1 200 Kč/hodina**.

## **MODUL 2**

### **Poskytování pomoci na letišti**

1. Popis pracovní pozice a potenciální rizika
2. Statistiky, trendy a prognózy
3. Příčiny zdravotního postižení
4. Kinetika zvedání (teorie a praxe)
5. Pomoc osobám s obtížemi při chůzi
6. Pomoc osobám na invalidním vozíku
7. Pomoc zrakově postiženým osobám (teorie a praxe)
8. Pomoc sluchově postiženým osobám (teorie a praxe)
9. Pomoc osobám s kognitivními poruchami a problémy v oblasti duševního zdraví (teorie)
10. Základní zásady pomoci během různých fází cesty letištěm (odbavení, celní kontrola, bezpečnostní kontrola, pás se zavazadly, ztráty a nálezy atd.)

Dovednosti a znalosti:

1. Jak pomoci uživatelům invalidních vozíků při přesezení na invalidní vozík nebo z něj.
2. Dovedností k poskytování pomoci zdravotně postiženým osobám nebo osobám s omezenou schopností pohybu a orientace cestujícím se služebním zvířetem, a to včetně úlohy a potřeb těchto zvířat.
3. Technik pro doprovázení nevidomých a zrakově postižených cestujících a manipulaci a převoz asistenčních zvířat a dalších služebních zvířat.
4. Porozumění typům vybavení, které může pomoci zdravotně postiženým osobám nebo osobám s omezenou schopností pohybu a orientace, a znalosti týkající se toho, jak s takovým vybavením zacházet.
5. Použití vybavení k pomoci při nastupování do letadla a vystupování z něj a znalost vhodných postupů pro pomoc při nastupování do letadla a vystupování z něj, které zajistí bezpečnost a důstojnost zdravotně postižených osob nebo osob s omezenou schopností pohybu a orientace.
6. Dostatečného porozumění potřebě spolehlivé a profesionální pomoci. Rovněž povědomí o tom, že některé osoby se zdravotním postižením se mohou během cestování cítit zranitelně kvůli jejich úplné závislosti na poskytované pomoci.

Forma kurzu: docházkový jednodenní kurz (2-3 hodiny)

**Cena kurzu: 12 000 Kč/kurz + 1 000 Kč/osoba.**

**5.**

**KOMUNIKAČNÍ A PORADENSKÁ ČINNOST V OBLASTI EVROPSKÉ A MEZINÁRODNÍ LEGISLATIVY**

Komunikační a poradenská činnost při aplikaci zejména následujících dokumentů:

- 1) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 ze dne 5. července 2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě;
- 2) Dokument 30 (Policy Statement in the Field of Civil Aviation Facilitation), European Civil Aviation Conference (ECAC);
- 3) Americký zákon 14 CFR Part 382 – Zákaz diskriminace na základě zdravotního postižení v letecké dopravě;
- 4) ANNEX 9 (ICAO);
- 5) IATA rezoluce 700 – Přijímání a přeprava cestujících se zdravotním postižením;

**Cena: 1 200 Kč/hodina**

**Všechny ceny jsou uváděné bez aktuálně platné sazby DPH.**