

**Spis treści:**

<b>Zasady ogólne</b>	<b>2 - 9</b>
Wprowadzenie	2 - 2
Generalne zasady	2 - 3
Strategia dla służb obsługujących PRM	3 - 4
Zakres obsługi	4 - 4
Zasady działania	5 - 5
Godziny pracy i obszar działania	5 - 5
Standardy świadczenia usług i monitorowanie świadczenia usług	6 - 6
Szkolenia	7 - 8
Monitorowanie jakości i przestrzegania standardów	8 - 8
Rozpowszechnianie informacji	9 - 9
<b>Szczegółowe zasady działania</b>	<b>9 - 15</b>
Przygotowanie do podróży	9 - 9
Rezerwacje biletów	9 - 10
Dojazd na lotnisko	10 - 12
Infrastruktura w obiektach terminalowych dla PRM:	12 - 13
Obsługa PRM	13 - 15
Psy asystujące	15 - 15
<b>Załączniki</b>	<b>16 - 32</b>
Karta uzgodnień	16 - 16
Kody niepełnosprawności	17 - 18
Użyteczne telefony	19 - 19
Formularz zgłoszeniowy dla PRM /wersja w j. polskim/	20 - 23
Formularz zgłoszeniowy dla PRM /wersja w j. angielskim/	24 - 28
Plan usytuowania miejsc pomocy i stref oczekiwania dla PRM	29 - 29
Instrukcja zasad postępowania przy udzielaniu pomocy dla PRM	30 - 30
Ogólne wskazówki dla personelu dokonującego kontroli bezpieczeństwa	31 - 32

**Kto powinien uzyskać pomoc - definicja :** *przez osobę z ograniczoną możliwością poruszania się /PRM, PRMs/ rozumie się osobę, której możliwość poruszania się jest ograniczona w wyniku niepełnosprawności fizycznej (sensorycznej lub ruchowej), intelektualnej, wieku, schorzenia lub innej przyczyny inwalidztwa, i która podczas korzystania z transportu, wymaga specjalnej uwagi i przystosowania do jej potrzeb usług udostępnionych wszystkim pasażerom.*

## **I Zasady ogólne:**

### **1. Wprowadzenie:**

1) Poniższe ustalenia zawierają wskazówki na temat ogólnego charakteru i zakresu specjalnej pomocy, jaka ma być zapewniona i udzielona na terenie Kraków Airport zgodnie z ustawodawstwem lokalnym, krajowym oraz europejskim (ustawodawstwem UE) w celu zapewnienia profesjonalnych i nieprzerwanych usług osobom z ograniczoną możliwością poruszania się.

Zarządzający lotniskiem – Spółka Międzynarodowy Port Lotniczy im. Jana Pawła II Kraków - Balice Sp. z o.o., przewoźnicy lotniczy, agenci obsługi naziemnej deklarują wzajemną współpracę na szczeblu lokalnym w celu organizowania specjalnej pomocy dla PRMs. Ustalenia powyższe muszą być zgodne z Europejską Dyrektywą Obsługi Naziemnej.

2) Niniejszy Kodeks oparty jest o regulacje postanowień zawartych w Dokumencie 30 część 1 sekcja 5 wraz z załącznikami Europejskiej Konferencji Lotnictwa Cywilnego /ECAC/ , oraz zalecenia ICAO Aneks 9, wyd. 11.

3) Osoby z ograniczoną możliwością poruszania się mają takie samo prawo jak inni obywatele do swobodnego poruszania się i wolnego wyboru.

Zabrania się jakiegokolwiek dyskryminowania osób z ograniczoną możliwością poruszania się podróżujących drogą lotniczą.

Nie wolno odmawiać tym osobom rezerwacji lub przewozu z powodu ich niepełnosprawności.

Nie wolno bezpośrednio obciążać tych osób opłatami za udzielaną pomoc.

4) Regulacje zawarte w Kodeksie odnoszą się do wszystkich użytkowników portu lotniczego Kraków Airport, w szczególności do: jednostek organizacyjnych zarządzającego lotniskiem, agenta(ów) handlingowego(ych), przewoźników, służb państwowych, tour operatorów, architektów i projektantów, jednostek handlowo – usługowych.

### **2. Generalne zasady:**

- 1) Podstawą ustaleń powyższego Kodeksu jest dążenie do poprawy dostępności możliwości korzystania z transportu drogą lotniczą przez PRM.
- 2) Kodeks definiuje minimalne standardy postępowania wobec PRMs obowiązujące na terenie Kraków Airport.  
Szczegółowy zakres usług świadczonych na terenie Kraków Airport zawiera odrębne porozumienie pomiędzy zarządzającym a dostawcą usług dla PRM.
- 3) Kodeks opiera się na regulacjach w zakresie standardów obsługi PRM zwartych w:
  - a) European Civil Aviation Conference (ECAC) Doc. 30, sekcja 5 wraz z aneksami:
    - **Annex E:** Guidance leaflet for persons with reduced mobility who may be infrequent, or first time, flyers
    - **Annex F:** Guidance material for security staff – Key points for checks of PRMs
    - **Annex J:** Code of Good Conduct in ground handling for persons with reduced mobility
    - **Annex K:** Guidelines on ground handling for persons with reduced mobility
    - **Annex N:** Guidelines on awareness and disability equality for all airport and airline personnel dealing with the traveling public
  - b) Aneks 9 ICAO, wyd. 11
  - c) Rozporządzeniu WE 1107/2006
  - d) Europejskich Dyrektywach Obsługi Naziemnej
- 4) Kodeks zawiera minimalne standardy, które muszą zostać spełnione, jednakże zwraca uwagę na konieczność podwyższania standardów w tym zakresie, szczególnie w planowaniu strategicznym, np. planowaniu nowej infrastruktury lotniskowej, obiektów terminalowych, oraz planowaniu wykorzystania nowych technologii i sprzętu w zakresie obsługi handlingowej.
- 5) Kodeks zawiera regulacje dotyczące wszystkich aspektów podróży drogą lotniczą przez PRM, tj. od momentu uzyskania informacji nt. podróży do momentu przylotu do portu docelowego.
- 6) Kodeks zawiera również rozwiązania w zakresie infrastruktury lotniskowej, w tym w zakresie oznaczeń i informacji przeznaczonych dla PRM.
- 7) Wszystkie wątpliwości wynikające z poniższych regulacji będą wyjaśniane i interpretowane przez *Zespół ds. niepełnosprawnych*, powoływany przez zarządzającego odrębnym zarządzeniem.

### 3. Strategia w zakresie obsługi PRM:

Użytkownicy portu lotniczego oraz zarządzający deklarują wzajemną współpracę celem regularnego oceniania oraz ulepszania sposobu w jaki zorganizowana jest pomoc dla PRM na lotnisku Kraków Airport.

Współpraca powinna zmierzać ku wypracowaniu modelu wykorzystywanego do organizacji pracy służb obsługujących PRM.

Główne cele strategii:

- 1) Usługi muszą być świadczone w sposób zharmonizowany, przejrzysty i nie dyskryminujący; muszą również podlegać audytom i ocenie zgodnie z Europejską Dyrektywą dot. Obsługi Naziemnej.
- 2) Podwyższenie poziomu obsługi i bezpieczeństwa PRM poprzez świadczenie niezawodnych usług przez ich dostawcę, świadczonych przez wysoko wykwalifikowany personel oraz wysokiej jakości wyposażenie i strukturę organizacyjną, mających na celu spełnienie oraz ewentualne rozszerzenie działalności zmierzające do poprawy obowiązujących standardów bezpieczeństwa i obsługi klienta.

### 4. Zakres obsługi:

Podczas zamawiania biletów z wyprzedzeniem, PRMs powinny mieć możliwość powiadomienia o swoich szczególnych potrzebach, zgodnie z aktualnie obowiązującymi kodami IATA **/załącznik nr 4, 5/**.

Usługi, które mają być zapewnione, powinny dotyczyć:

- 1) Usług rezerwacji z wyprzedzeniem, wykorzystując wszystkie możliwości wszelkich powszechnych, nowoczesnych środków przekazu (witryny internetowe, poczta elektroniczna, krótkie wiadomości tekstowe, itp., zarówno na poziomie państwowym jak i lokalnym, dla wszystkich PRMs wymagających pomocy w chwili wylotu i przylotu),
- 2) Pomocy od momentu przybycia do portu lotniczego do stanowiska odprawy biletowo-bagażowej,
- 3) Pomocy przy rejestracji przy stanowisku odprawy biletowo-bagażowej, paszportowej oraz przy procedurach kontroli bezpieczeństwa,
- 4) Pomocy przy przejściu do Gate-u, w celu odpowiednio wczesnego wejścia na pokład,
- 5) Pomocy w wejściu na pokład samolotu i zejściu z niego, włącznie z zapewnieniem odpowiedniej pomocy pasażerom, którzy potrzebują specjalnych środków, aby wejść na pokład/zejść z pokładu statku powietrznego (zgodnie z lokalnymi lub państwowymi wymogami),
- 6) Pomoc przy odbiorze bagażu oraz przy odprawie imigracyjnej i celnej,
- 7) Pomoc przy przesiadkach w lotach łączonych, zarówno w strefie ogólnodostępnej, jak i zastrzeżonej oraz podczas przemieszczania się między terminalami i w ich obrębie,

- 8) Pomoc w podróży wieloetapowej,
- 9) Umożliwienia PRM skorzystania, o ile czas na to pozwala, z udogodnień portu lotniczego, o które poprosił, bez konieczności zapewnienia nieprzerwanej asysty pracownika dostarczyciela usług,
- 10) Jeżeli pasażer o to poprosi zapewnienia, w miarę dostępności wózków, możliwości korzystania z wózka inwalidzkiego bez osoby asystującej,
- 11) Zapewnienie stosownej pomocy w przypadku znacznych opóźnień lotów i/lub ich odwołania (obejmującej chwilowe potrzeby osób z ograniczoną możliwością poruszania się) wyłącznie na terenie i w obrębie Krakow Airport bez konieczności nieprzerwanej asysty.

## 5. Zasady Działania:

Postanowienia odnoszące się do ułatwień w transporcie osób wymagających szczególnej pomocy zebrano w Rozdziale 8 Aneksu 9 ICAO, wydanie jedenaste. W działaniach dotyczących ułatwień w transporcie osób wymagających szczególnej pomocy stosuje się następujące zasady:

- 1) Działania w zgodzie z postanowieniami zawartymi w Europejskiej Dyrektywie w sprawie obsługi naziemnej,
- 2) Przewoźnicy lotniczy będą mogli wykonywać usługi samodzielnie lub wybrać innego dostawcę usług. Dostawcy temu nie wolno bezpośrednio obciążać opłatami osób z ograniczoną możliwością poruszania się. W każdym przypadku świadczona usługa musi spełniać przynajmniej standardy określone w części 1 Dokumentu 30 ECAC,
- 3) O ile to możliwe dostawca usług musi unikać zlecania swoich obowiązków podmiotom trzecim,
- 4) Tam gdzie jest to możliwe, należy zapewnić jednolity standard usług,
- 5) Należy wypracować skuteczny system klasyfikacji pod względem ważności, planowania i zapewnienia pomocy na czas,
- 6) Należy zapewnić odpowiednie miejsca oczekiwania/spotkań w strategicznych punktach portu lotniczego,
- 7) Należy nieustannie oceniać i dążyć do poprawy skuteczności działania, zapewniając wykorzystanie najefektywniejszych sposobów przegrupowywania personelu i sprzętu,
- 8) Programy szkoleniowe oparte na wymaganiach określonych w części 1 Doc 30 ECAC, zgodnie z przepisami lokalnymi lub ustawodawstwem krajowym winny być opracowywane w porozumieniu z krajowymi i europejskimi organizacjami osób niepełnosprawnych,
- 9) Cały sprzęt niezbędny do zapewnienia pomocy PRM, który musi być zgodny z wymogami ustawodawstwa lokalnego i krajowego, a także z wymaganiami lokalnych portów lotniczych, włączając w to krajowe przepisy ochrony, powinien pozostawać w gotowości i być zapewniany przez dostawcę usług,

10) Zarządzający Lotniskiem zezwala, aby osobom niewidomym i niedowidzącym towarzyszyły podczas ich pobytu wewnątrz obiektów terminalowych ich psy – przewodnicy.

## **6. Godziny pracy i obszar działania:**

1) Dostawcy usług winni zapewnić potrzebną pomoc w godzinach operacyjnych lotniska, na jego terenie /w granicach portu lotniczego/: w obiektach terminalowych

i wokół nich, w strefie ogólnodostępnej, oraz w strefie zastrzeżonej.

2) Punkty pomocy dla PRM, położone w granicach portu lotniczego zostały wyznaczone zgodnie z załączonym planem ich rozmieszczenia **/załącznik nr 6/**.

## **7. Standardy świadczenia usług i monitorowanie świadczenia usług:**

1) Standardy i docelowy poziom usług jest uzgadniany przez zarządzającego lotniskiem w uzgodnieniu z AOC, dostawcą usług oraz pozostałymi użytkownikami portu.

2) Poniższe standardy zawierają minimalny poziom usług mający zastosowanie w obsłudze PRM.

Podlegają one korekcie uzgodnionej przez AOC, dostawcę usług i zarządzającego lotniskiem oraz wszystkie inne zainteresowane strony w zależności od wielkości portu lotniczego i poziomu nasilenia ruchu pasażerskiego.

3) Dla klientów odlatujących, którzy dokonali rezerwacji z wyprzedzeniem:  
Po przybyciu do portu lotniczego i powiadomieniu o tym dostawcę usług poprzez zgłoszenie w punkcie zgłoszeń:

- a) 80 % klientów nie powinno czekać na pomoc dłużej niż 10 minut
- b) 90 % klientów nie powinno czekać na pomoc dłużej niż 20 minut
- c) 100 % klientów nie powinno czekać na pomoc dłużej niż 30 minut

4) Dla klientów odlatujących, którzy nie dokonali rezerwacji z wyprzedzeniem:  
Po przybyciu do portu lotniczego i powiadomieniu o tym dostawcę usług poprzez zgłoszenie w punkcie zgłoszeń:

- a) 80 % klientów nie powinno czekać na pomoc dłużej niż 25 minut
- b) 90 % klientów nie powinno czekać na pomoc dłużej niż 35 minut
- c) 100 % klientów nie powinno czekać na pomoc dłużej niż 45 minut

Uwaga: czasy oczekiwania powyżej 15 minut zależą od dostępności stref oczekiwania.

- 5) Dla klientów przylatujących, którzy dokonali rezerwacji z wyprzedzeniem:  
Pomoc powinna być dostępna przy samolocie dla:
- a) 80 % klientów w ciągu 5 minut od momentu podjechania samolotu na stanowisko postojowe
  - b) 90 % w ciągu 10 minut
  - c) 100 % w ciągu 20 minut
- 6) Dla klientów przylatujących, którzy nie dokonali rezerwacji z wyprzedzeniem:  
Pomoc powinna być dostępna przy samolocie dla:
- a) 80 % klientów w ciągu 25 minut od momentu podjechania samolotu na stanowisko postojowe
  - b) 90 % w ciągu 35 minut
  - c) 100 % w ciągu 45 minut
- 7) Ogólne postanowienia:
- a) Wszyscy klienci powinni być zadowoleni z otrzymanej pomocy
  - b) 100 % klientów odlatujących powinno dotrzeć do statku powietrznego na czas, aby umożliwić wcześniejsze wejście na pokład i odlot o czasie.

## **8. Szkolenia:**

- 1) Wszyscy pracownicy, zajmujący się obsługą podróżnych na terenie Kraków Airport, powinni zostać przeszkoleni w zakresie obsługi PRM. Szkolenie takie należy dostosować do funkcji pracownika. Pracownicy, zajmujący się bezpośrednio obsługą PRM, powinni przejść przynajmniej coroczne szkolenia z zakresu obsługi oraz postępowania z osobami niepełnosprawnymi, które powinno obejmować:
- a) informacje o rodzajach niepełnosprawności, wliczając w to wszelkie rodzaje niepełnosprawności czasowej (np. złamania nóg, rąk, itp.),
  - b) w celu zapewnienia co najmniej minimalnego poziomu usług, jak to określono w Doc. 30 Część 1, podmiot świadczący usługi w zakresie pomocy PRM zatrudni wyłącznie dobrze wyszkolony i wykształcony personel.
- 2) Szkolenia powinny być opracowywane przy współpracy lokalnych, krajowych i europejskich organizacji osób niepełnosprawnych.
- 3) Wszyscy kierownicy jednostek organizacyjnych odpowiedzialni za podejmowanie decyzji, które mogą mieć związek z infrastrukturą lub pomocą dla PRM, np. w zakresie projektowania, powinni również zostać przeszkoleni. W małych firmach, kiedy nie ma możliwości przeszkolenia wszystkich pracowników, co najmniej kierownik zarządzający powinien zostać przeszkolony celem przekazania wiedzy w tym zakresie swoim podwładnym pracownikom.

4) Szkolenia z zakresu pomocy dla PRM winny obejmować szkolenia dla pracowników obejmujące wszystkie etapy podróży osoby niepełnosprawnej, od momentu rezerwacji biletu, we wszystkich aspektach (zachowanie się, komunikowanie, rozumienie, itp.).

Szkolenia powinny wykorzystać doświadczenia praktyczne osób niepełnosprawnych w celu określenia szerokiego wachlarza potrzeb.

5) Dla mniejszych firm zalecana jest forma instruktaży pisemnych.

6) Szkolenie powinno być ukierunkowane na rodzaj prowadzonej działalności, wykonywanych czynności, ale generalnie powinno zawierać następujące elementy /adekwatnie do potrzeb/:

- a) bariery, których doświadczają osoby niepełnosprawne: środowiskowe, techniczne, organizacyjne,
- b) generalne zasady w zakresie dostępu,
- c) proponowane rozwiązania w zakresie usuwania barier,
- d) informacje nt. rodzajów niepełnosprawności, łącznie z niepełnosprawnością ukrytą,
- e) umiejętności interpersonalne w zakresie komunikowania się, podnoszenia, eskortowania,
- f) radzenie sobie w sytuacjach nieprzewidzianych,
- g) umiejętności komunikowania się ( z wyjątkiem używania języka migowego)
- i interpersonalne umiejętności obsługi osób niepełnosprawnych, w szczególności osób niedosłyszących,
- h) ogólna wiedza z zakresu praw osób niepełnosprawnych i niedyskryminacji.

7) Organizacje ds. osób niepełnosprawnych powinny konsultować zakres programu szkoleniowego.

8) Dodatkowo, linie lotnicze, agent handlingowy powinni przejść specjalistyczne szkolenie z zakresu obsługi sprzętu specjalistycznego dla osób niepełnosprawnych.

9) Kadra zarządzająca powinna zostać przeszkolona w zakresie odpowiedzialności

i zrozumienia problemów osób niepełnosprawnych oraz w zakresie podejmowania decyzji o zmianach w kierunku wprowadzania ulepszeń dla PRM.

10) Zaleca się stosowanie informatora „Instruktaż postępowania przy udzielaniu pomocy dla PRM” – **załącznik nr 7.**

## **9. Monitorowanie jakości i przestrzegania standardów:**

1) Przeprowadzane będą regularne oceny w celu monitorowania przestrzegania standardów świadczenia usług przez ich dostawcę oraz w celu ulepszania systemów monitorujących przestrzeganie standardów.

2) Pomimo faktu, iż przeprowadzane będą regularne badania rynkowe mające na celu analizę stopnia przestrzegania standardów jakości, powinno oczekiwać się od świadczących usługi wprowadzenia ich własnych systemów monitorowania oraz przekazywania odpowiednich informacji do użytkowników portu i zarządzającego lotniskiem.

3) Kraków Airport będzie realizował monitorowanie przestrzegania standardów świadczenia usług dla PRM min. poprzez:

- a) Rejestrację obsługi PRM,
- b) Rejestrację otrzymanych skarg,
- c) Audyt dostawcy usług i rozmowy z instytucjami ds. niepełnosprawnych.

4) Wszelkie uwagi i skargi dotyczące przestrzegania standardów świadczenia usług dla PRM należy wysyłać na adres: KRK Airport Services sp. z o.o., z siedzibą w Porcie Lotniczym Kraków, 32-083 Balice lub na adres e-mail [biuro@lhc.pl](mailto:biuro@lhc.pl)

## **10. Rozpowszechnianie informacji:**

Od zarządzającego lotniskiem oczekiwać się będzie dostarczania publicznym i niepublicznym organizacjom działającym na terenie Kraków Airport użytecznych informacji w celu propagowania wiedzy o dostępnej, szczególnej pomocy lub udogodnieniach dla PRM.

Dostawca usług odpowiedzialny jest za udostępnianie wszelkich niezbędnych informacji na temat obsługi pasażerów PRM.

Należy również podkreślać znaczenie dokonywania rezerwacji z wyprzedzeniem oraz wykorzystać rosnącą dostępność Internetu, a także zapewniać rozpowszechnianie informacji wszystkimi możliwymi kanałami.

## **II Szczegółowe zasady działania:**

### **1. Przygotowanie do podróży:**

Podczas zamawiania biletów z wyprzedzeniem, PRM powinien mieć możliwość powiadomienia o swoich szczególnych potrzebach, zgodnie z aktualnie

obowiązującymi kodami IATA; w załączeniu wzór formularza zgłoszeniowego /załącznik nr 4,5/.

- 1) Przy zamawianiu biletów z wyprzedzeniem PRM powinien wypełnić właściwy formularz informujący szczegółowo o jego potrzebach w zakresie obsługi.
- 2) Zarządzający zapewnia dostęp PRM do informacji nt. pomocy na terenie Kraków Airport, w szczególności informacje te zawarte są na stronie internetowej oraz w dostępnych na terenie wszystkich obiektów terminalowych broszurach, publikowanych w języku polskim i angielskim.

## 2. Rezerwacje biletów:

- 1) Przewoźnik, agent biura podróży powinien wymagać wszystkich koniecznych informacji od osób potrzebujących pomocy na lotnisku i w trakcie podróży lotniczej.  
Informacje te powinny być odnotowane i przesłane w dostępnych formach do agenta handlingowego z użyciem kodów międzynarodowych, w czasie określonym w Rozporządzeniu WE 1107/2006.  
Użyte zapisy powinny być proste i zrozumiałe, z odpowiednimi międzynarodowymi określeniami.
- 2) Jeśli nie jest możliwe otrzymanie informacji w zakresie obsługi PRM bezpośrednio od tej osoby - należy uzyskać te dane od osoby, która ją reprezentuje.  
Przy rezerwacji telefonicznej – personel przewoźnika, agenta biura podróży winien samodzielnie wypełnić dane w oparciu o formularz zgłoszeniowy.
- 3) Wcześniejsze zgłoszenie potrzeby pomocy dla PRM jest konieczne celem zapewnienia właściwej pomocy na lotnisku i w samolocie.
- 4) Linie lotnicze są zobowiązane do powiadomienia zarządzającego lub w jego imieniu dostawcy usług o koniecznej pomocy dla PRM minimum na 48 godzin przed opublikowaną godziną odlotu – zgodnie z zapisami Rozporządzenia WE 1107/2006.
- 5) Internetowa rezerwacja powinna przewidzieć takie same możliwości zgłoszenia koniecznej usługi pomocy jak tradycyjna obsługa.  
Miejsca w samolocie, o ile to możliwe, powinny być rezerwowane na zasadzie "first come, first served".
- 6) Personel agenta handlingowego powinien być poinformowany o każdej specjalnej, indywidualnej rezerwacji miejsca w samolocie w celu upewnienia się o poprawności rozmieszczenia siedzeń przed rozpoczęciem odprawy.

W sytuacji braku wcześniejszego zgłoszenia winno się dołożyć wszelkich możliwych starań w celu przydzielenia właściwego miejsca dla PRM.

7) W wypadkach, kiedy PRM potrzebuje dwóch miejsc siedzących w samolocie – przewoźnik powinien zaoferować drugie miejsce ze zniżką.

### **3. Dojazd na lotnisko:**

Każdy PRM planujący odlot z lotniska Kraków Airport powinien mieć możliwość łatwej i szybkiej orientacji jak dostać się na lotnisko. Zarządzający lotniskiem oznaczy miejsca dojazdowe do obiektów terminalowych.

#### **Dojazd samochodem:**

Większość PRM dojeżdża na lotnisko samochodem. Dlatego ważna jest właściwa infrastruktura lotniskowa i jej oznaczenie.

1) Parkingi powinny przewidzieć odpowiednie zaprojektowanie i wyposażenie dla PRM, z uwzględnieniem punktów sprzedaży biletów parkingowych, przejazdów przez przejścia, komunikacji z obiektami terminalowymi, itp..

Miejsca parkingowe dla PRM oraz dojazd do nich powinny być wyraźnie oznaczone.

2) Miejsca parkingowe krótkoterminowe powinny być zlokalizowane jak najbliżej obiektów terminalowych.

3) Użytkownicy miejsc parkingowych dla PRM muszą posiadać karty parkingowe upoważniające do korzystania z praw osób niepełnosprawnych. Informacje na temat konieczności posiadania karty parkingowej powinny być dostępne z wyprzedzeniem przed przyjazdem na lotnisko.

4) Parkingi długoterminowe powinny przewidywać miejsca dla PRM dobrze skomunikowane z przejściami do obiektów terminalowych.

5) Obsługa parkingowa powinna być przeszkolona w rozpoznawaniu oznaczeń samochodów z osobami niepełnosprawnymi i przysługującymi im uprawnieniom. Oznaczenie miejsc parkingowych dla PRM powinno wyraźnie określać status tych miejsc i skutecznie zniechęcać innych pasażerów do korzystania z nich. Personel odpowiedzialny za parking powinien pomóc przy dźwiganiu bagażu lub sprzętu inwalidzkiego z samochodu, ale nie może podnosić osoby niepełnosprawnej z samochodu.

6) Przystanki autobusowe powinny być dostępne dla osób na wózkach inwalidzkich.

Autobusy dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych powinny być specjalnie oznaczone.

Informacje nt. możliwości skorzystania z takiego transportu powinny być dostępne

w punkcie przeznaczonym dla osób niepełnosprawnych.

7) Telefon pomocy dla PRM powinien być dostępny przed obiektem terminalowym,

w pobliżu parkingu dla PRM, z wyraźnym i czytelnym oznaczeniem. Napis powinien kontrastować z otoczeniem.

System komunikacji powinien być dostępny dla osób niedosłyszących i niedowidzących. Użytkownik powinien otrzymać potwierdzenie przyjęcia informacji o konieczności pomocy.

Wszystkie telefony dla PRM powinny być wyposażone w pętlę indukcyjną i sygnał świetlny.

#### **TAXI:**

1) Przystanek Taxi powinien być dobrze oznaczony i usytuowany blisko wejścia do obiektów terminalowych.

2) Pojazdy Taxi dostosowane dla osób niepełnosprawnych winny być dodatkowo, specjalnie oznaczone.

3) Zarządzający lotniskiem powinien przewidzieć w umowie z operatorem Taxi specjalny serwis dla osób niepełnosprawnych – dostosowanie dla wózków inwalidzkich, pomoc przy wsiadaniu i wysiadaniu z taxi, pomoc przy załadunku bagaży.

4) Informacje nt. możliwości skorzystania z takiego transportu powinny być dostępne w punkcie przeznaczonym dla osób niepełnosprawnych.

#### **Autobus, pociąg:**

Zarządzający lotniskiem winien porozumieć się z operatorem autobusów, pociągów

o konieczności współpracy w zakresie zapewnienia pomocy osobom niepełnosprawnym udających się na /z lotniska.

#### **Drogi dojścia do terminali:**

Wszystkie ścieżki dojścia do punktów zewnętrznych – telefonów pomocy i do obiektów terminalowych powinny być dobrze oznaczone i całkowicie dostępne dla osób niepełnosprawnych.

Telefon pomocy dla PRM powinien być zlokalizowany w pobliżu wyjścia/wejścia do terminali. Miejsca te powinny być widocznie oznaczone; powinny kontrastować z otoczeniem.

#### **4. Infrastruktura w obiektach terminalowych dla PRM:**

Od momentów pierwszych etapów planowania nowych powierzchni terminalowych – infrastruktura dla osób niepełnosprawnych powinna być brana pod uwagę priorytetowo.

Wszystkie elementy wyposażenia oraz dostępnych usług dla PRM, tj. min. toalety, miejsca oczekiwania, telefony pomocy, telefony publiczne, itp. powinny być wyraźnie oznaczone i widoczne z daleka. Oznaczenia powinny kontrastować z otoczeniem.

Stanowiska odprawowe powinny być tak zaprojektowane, żeby były dostępne dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.

##### **1) Sklepy, restauracje i inne usługi:**

Usługi handlowe i restauracyjne oraz inne usługi oferowane na terenie obiektów terminalowych powinny być dostępne dla PRM.

Miejsca obsługi powinny być dostępne dla osób na wózkach inwalidzkich.

Biura przewoźników, agentów podróży, restauracje, sklepy, kaplica powinny być dostępne dla osób niepełnosprawnych

##### **2) Miejsca oczekiwania w obiektach terminalowych:**

Miejsca oczekiwania dla PRM powinny być zlokalizowane przy stanowisku odpraw lub przy telefonie pomocy dla PRM. Miejsca te, jak również dojście do nich, powinny być wyraźnie oznaczone i dostępne dla PRM.

Personel dostawcy usług powinien kontrolować regularnie strefę z osobami niepełnosprawnymi. Jest to szczególnie ważne w przypadku pasażerów, którzy nie mogą korzystać z informacji wizualnej.

##### **3) Dostęp do informacji:**

Telefony publiczne przeznaczone dla PRM powinny być dostępne w i na zewnątrz obiektów terminalowych.

Telefony te powinny być odpowiednio wyposażone w pętlę indukcyjną i oznaczenia dla osób niedosłyszących i niedowidzących.

Miejsca ich usytuowania powinny być wyraźnie oznaczone. Dostęp do nich powinny mieć również osoby na wózkach inwalidzkich.

System informacji wizualnej „flight information” powinien być dostępny dla PRM oczekujących w strefie dla PRM.

#### **4) Wózki inwalidzkie:**

Zasadą generalną jest pozwolenie na używanie wózków, które należą do osób niepełnosprawnych.

Użytkownicy wózków elektrycznych powinni mieć pozwolenie na ich używanie, aż do Sali odlotowej/Gate-u, jeśli jest taka możliwość.

W pozostałych przypadkach takie wózki powinny być nadawane przy odprawie biletowo – bagażowej/check-in.

Wózki inwalidzkie powinny być transportowane bez dodatkowych opłat.

Powinny być nadawane do samolotu jako ostatnie i dostarczone przy wyładunku jako pierwsze.

Powinny być zwrócone osobie niepełnosprawnej w pierwszej kolejności.

Linie lotnicze powinny je przewozić ze szczególną dbałością.

### **5. Obsługa PRM:**

#### **1) Odprawa – check-in**

Personel agenta handlingowego powinien sprawdzić wszystkie informacje w systemie odprawowym w celu upewnienia się o wcześniejszej rezerwacji dotyczącej wymaganego serwisu dla PRM.

Jeśli nie ma takiego zgłoszenia personel agenta handlingowego powinien zapytać pasażera – PRM o konieczną dla niego pomoc i taką pomoc zorganizować jeśli jest konieczna.

Personel agenta handlingowego powinien poinformować o odległościach do sali odlotowej/gate-u i o czasie potrzebnym na dotarcie tam osób bez problemów z niepełnosprawnością.

Personel agenta handlingowego powinien umieć porozumiewać się z osobami niesłyszącymi i osobami mającymi problemy ze słyszeniem, nie ma jednak konieczności posługiwania się językiem migowym.

Przy stanowisku odprawy self-service, dodatkowo, personel agenta handlingowego powinien pomóc PRM przy jego obsłudze.

## **2) Pomoc w salach odlotowych/ Gate-ach:**

Personel w sali odlotowej powinien być zorientowany, czy na obsługiwanych rejsach są pasażerowie PRM, szczególnie osoby z problemami słuchu i czy ci pasażerowie na bieżąco otrzymują informacje dotyczące odlotu. Personel powinien wiedzieć o pasażerach, którzy mają kłopoty z poruszaniem się po schodach lub w pokonaniu dystansu do samolotu. W razie potrzeby personel powinien zasugerować pomoc.

To samo dotyczy pasażerów niewidzących lub niedowidzących.

Wszyscy ci pasażerowie muszą być na bieżąco informowani o etapach procedury odprawowej.

## **3) Boarding:**

Zaleca się przewóz PRM osobnym transportem spełniającym odpowiednie wymagania.

Jeśli osoba niepełnosprawna wymaga „full lift on” - osobę taką należy obsłużyć w pierwszej kolejności o ile nie zachodzą okoliczności narzucające inne postępowanie.

Należy przyjąć zasadę, że osoby niepełnosprawne, które wymagają asysty powinny być odprawione jako pierwsze i jako ostatnie powinny opuścić pokład samolotu.

Tylko odpowiednio wyszkolony personel może asystować takiej osobie, dźwigając ją, podnosząc lub wykonując inne czynności zgodnie z jej życzeniem.

## **4) Pomoc na pokładzie samolotu:**

Pomoc udzielana przez przewoźników lotniczych uregulowana jest w Załączniku nr 2 do Rozporządzenia WE 1107/2006 oraz w Doc. 30 ECAC.

## **5) Przyłot, transfer:**

Ważne jest zwracanie uwagi na jak najmniejsze opóźnienia, które mogą być dotkliwe dla pasażera.

Pomoc jest udzielana podczas transferu z jednego do drugiego samolotu.

Linie lotnicze i zarządzający lotniskiem powinni być pewni, że jest możliwa asysta i odpowiednia akomodacja w przypadku transferu.

Jeśli PRM wymaga skorzystania z wózka – taki wózek powinien być dostępny po wyjściu z samolotu.

## **6) Odbiór bagażu, odprawa paszportowa i celna:**

Asystujący personel powinien pomóc przy odbiorze i transporcie bagażu.

Odpowiednie oznaczenia winny wskazywać ścieżkę dla pasażerów przez odprawę paszportową i celną.

Personel dokonujący odprawy paszportowej i celnej powinien być odpowiednio przeszkolony w zakresie obsługi osób niepełnosprawnych.

Jeśli pasażer PRM kontynuuje podróż samochodem – powinna być zapewniona pomoc wraz z załadunkiem bagażu do samochodu; nie dotyczy to przenoszenia/dźwigania pasażera do samochodu.

W przypadku kontynuowania podróży innymi środkami transportu należy udzielić pełnej informacji na temat środków transportu, którymi pasażer będzie dalej podróżował.

Pomoc powinna być dostarczona od samolotu do/na parking, przystanek autobusowy, przystanek TAXI.

Przed opuszczeniem pasażera PRM personel powinien upewnić się, czy pasażer ma zapewniony transport i czy będzie potrzebował jeszcze jakiejś pomocy.

## **7) Kontrola bezpieczeństwa, kontrola paszportowa, kontrola celna:**

Wszystkie osoby niepełnosprawne podlegają takiej samej kontroli jak wszyscy inni pasażerowie, ale wymagają szczególnego traktowania i troski.

Personel dokonujący kontroli powinien być odpowiednio przeszkolony i zaznajomiony

z ECAC Doc No. 30, w zakresie kontroli osób niepełnosprawnych. Informacje nt. kontroli PRM powinny być rozpowszechniane jako informator typu “pocket-size” dla personelu, po przejściu właściwego szkolenia.

W razie braku osoby asystującej PRM, personel dokonujący kontroli powinien zapewnić wszelkie udogodnienia dostępne dla osób niepełnosprawnych, np. pomoc przy podnoszeniu bagażu przy dokonywaniu kontroli. Personel powinien zaoferować wszelką pomoc.

Infrastruktura z zakresu urządzeń kontroli bezpieczeństwa powinna być dostosowana do wózków inwalidzkich.

Regulacje dotyczące zasad przeprowadzania kontroli bezpieczeństwa zawarte są w Doc. Nr 30 ECAC, Annex F: Guidance material for security staff – Key points for checks of PRMs.

Ogólne zasady postępowania przy dokonywaniu kontroli bezpieczeństwa pasażerów PRM – zostały zawarte **w załączniku nr 8.**

### Psy asydujące:

Zarządzający lotniskiem Kraków Airport zezwala, aby osobom niewidomym i niedowidzącym towarzyszyły podczas ich pobytu wewnątrz obiektów terminalowych ich psy – przewodnicy.

Załącznik Nr 1 do Kodeksu PRM

### Karta uzgodnień

Lp.	Jednostka organizacyjna	Data uzgodnienia	Podpis/pieczęć firmowa i imienna
1.	Zarządzający lotniskiem		
2.	Agent Handlingowy		
3.	Komitet Przewoźników Lotniczych w PL Kraków Airport (AOC)		
4.	Placówka Straży Granicznej Kraków – Balice		

## Załącznik Nr 2 do Kodeksu PRM

### **Kody niepełnosprawności**

Association (IATA) codes apply into disabled people requiring Assistance:

- 1) MEDA Passenger whose mobility is impaired due to clinical cases with medical pathology in progress, being authorised to travel by medical authorities. Such passenger usually has social coverage in relation to the illness or accident.
  - 2) STCR Passenger who can only be transported on a stretcher. Such passenger may or may not have social protection or specific insurance.
  - 3) WHCR Passenger who can walk up and down stairs and move about in an aircraft cabin, who requires a wheelchair or other means for movements between the aircraft and the terminal, in the terminal and between arrival and departure points on the city side of the terminal.
  - 4) WCHS Passenger who cannot walk up or down stairs, but who can move about in an aircraft cabin and requires a wheelchair to move between the aircraft and the terminal, in the terminal and between arrival and departure points on the city side of the terminal.
- WCHP\* Passenger with a disability of the lower limbs who has sufficient personal autonomy to take care of him/herself, but who requires assistance to embark or disembark and who can move about in an aircraft cabin only with the help of an onboard wheelchair.

5) WCHR Passenger who is completely immobile who can move about only with the help of a wheelchair or any other means and who requires assistance at all times from arrival at the airport to seating in the aircraft or, if necessary, in a special seat fitted to his/her specific needs, the process being inverted at arrival.

6) BLIND Blind.

7) DEAF Passenger who is deaf or a passenger who is deaf without speech.

8) DEAF/ Passenger who is both deaf and blind, who can only move

BLIND around with the help of an accompanying person.

9) MAAS All other passengers in need of special assistance.

\* WHCP is not yet internationally recognized.

#### /Tłumaczenie w j. polskim/

- WCHR - pasażer, który nie jest w stanie przebyć długich odcinków, może on natomiast wyjść i zejść po schodach do samolotu (np. pasażer w podeszłym wieku). Opieka nad nim polega na przewiezieniu go na wózku inwalidzkim do rampy (schodów).

- WCHS - pasażer, którego niesprawność polega na niemożności wyjścia i zejścia po schodach do samolotu (np. złamana noga).

- WCHC - pasażer, który nie może chodzić, wyjść i zejść po schodach do samolotu, ani też przemieścić się po pokładzie (np. pasażer sparaliżowany).

- BLND – osoba niewidoma/niedowidząca

- DEAF – osoba niesłysząca/niedosłysząca

- MEDA – osoba, której możliwość poruszania się jest ograniczona chorobą. Wymagane zaświadczenie lekarskie potwierdzające możliwość podróżowania samolotem

- MAAS – pozostali pasażerowie, kwalifikowani jako PRM

## Załącznik Nr 3 do Kodeksu PRM

**Użyteczne telefony**

Lp	Jednostka organizacyjna	Stanowisko	Telefon	Adres e-mail
	MPL			
1.		Kierownik Działu Obsługi Terminali	12 639 3309; 3310;	<a href="mailto:jrokosz@krakowairport.pl">jrokosz@krakowairport.pl</a>
2.		Sekcja Zabezpieczenia Medycznego	12 639 3504	<a href="mailto:mklosinski@krakowairport.pl">mklosinski@krakowairport.pl</a>
3.		Falck	12 639 3015	
4.		Dyżurny Operacyjny	12 639 3305	<a href="mailto:dp@krakowairport.pl">dp@krakowairport.pl</a>
5.		IT - serwis	12 639 3333	<a href="mailto:laczosc@krakowairport.pl">laczosc@krakowairport.pl</a>
	Dostawca usług –		12 639 3140	
1.		Szef Sekcji ds. PRM		
2.		Szef zmiany		
	MPL Services Sp. z o.o.	Parkingi	12 295 30 65	
	PSG	Kierownik zmiany	12 639 32 37	
	UC	Kierownik zmiany	12 639 32 36	
	AOC		12 639 34 27	
	Pełnomocnik ds. niepełnosprawnych Urzędu Miasta Krakowa	Pełnomocnik Bogdan Daśal	12 616 50 08, 12 616 50 26	<a href="mailto:Bogdan.Dasal@um.krakow.pl">Bogdan.Dasal@um.krakow.pl</a>

	Polskie Forum Osób Niepełnosprawnych	Prezes Krystyna Mrugańska Anna Rozborska	22 646 87 55 22 635 34 77	anna.rozborska@pfon.org
	Taxi		9191	
	Urząd Lotnictwa Cywilnego	Departament Ochrony i Ułatwień w Lotnictwie Cywilnym	22 520 74 78	<a href="mailto:aborkowski@ulc.gov.pl">aborkowski@ulc.gov.pl</a>

Załącznik Nr 4 do Kodeksu PRM  
/wersja proponowana przez MPL/

## Formularz zgłoszeniowy dla PRM /wersja w j. polskim/

Prosimy o wypełnienie, poprzez zakreślenie **TAK** lub **NIE**, poniższego formularza, w którym są zawarte informacje na temat Państwa niepełnosprawności. Zostaną one przekazane do linii lotniczej w celu przygotowania do Państwa podróży.

### **A Szczegóły rezerwacji:**

Imię i nazwisko klienta ze specjalnymi oczekiwaniami: \_\_\_\_\_

Data wylotu: \_\_\_\_\_

Rezerwacja: \_\_\_\_\_

Numer lotu w odlocie: \_\_\_\_\_

Numer lotu w przylocie: \_\_\_\_\_

Telefon kontaktowy lub adres e-mail: \_\_\_\_\_

### **B Dane ogólne:**

1. Jak możesz opisać swoją niepełnosprawność? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Proszę o podanie medycznej nazwy niepełnosprawności. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### **C Mobilność:**

1. Czy masz problem z przemieszczaniem się ?

TAK/NIE

Jeśli nie, proszę przejść do sekcji D

Jeśli tak, proszę podać bliższe dane. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. Czy możesz chodzić lub podróżować bez asysty w nieznanymi miejscach?

TAK/NIE

Np. Możesz nie potrzebować asysty cały czas, ale niektóre odległości na lotnisku mogą być duże – pomiędzy stanowiskami odpraw a halami odlotów.

3. Czy posiadasz swój wózek inwalidzki?

TAK/NIE

Jeśli tak, czy wózek posiada akumulator?

TAK/NIE

Jeśli tak, czy bateria jest mokra?

TAK/NIE

Jeśli tak, czy wózek się składa?

TAK/NIE

Jeśli tak, jakie są jego wymiary i waga?

TAK/NIE

Wózek rozłożony:

Szerokość.....cm, wysokość.....cm, głębokość.....cm.

Wózek złożony:

Szerokość.....cm, wysokość.....cm, głębokość.....cm Waga: .....

4. Czy potrzebujesz wypożyczyć wózek inwalidzki w drodze z/do samolotu TAK/NIE

Może zostać pobrana opłata za usługę. Proszę spytać o szczegóły w swoim biurze podróży/linii lotniczej

5.Czy możesz wchodzić/schodzić po schodach samolotu bez asysty? TAK/NIE

Schody są strome z wąskimi stopniami.

6.Czy potrzebujesz wózek inwalidzki aby skorzystać z toalety TAK/NIE

na pokładzie samolotu?

7.Jeśli jest przewidziany transfer autokarem jako część TAK/NIE

Twojej podróży, czy wejdiesz/zejdziesz na/z pokład

autobusu bez dodatkowej asysty? *Autobusy mogą mieć strome schody.*

8. Jeśli nie ma przewidzianego transferu autokarowego jako część Twojej podróży, czy będziesz potrzebować TAXI aby dostać się z lotniska do miejsca twojego zakwaterowania i z powrotem?

TAK/NIE

Może zostać pobrana opłata za usługę. Proszę spytać o szczegóły w swoim biurze podróży/linii lotniczej.

### **D Dostępność informacji:**

1.Czy Twoja niepełnosprawność może sprawiać Ci kłopoty aby TAK/NIE

zobaczyć lub usłyszeć ważne informację lub komunikaty?

Na przykład: niektóre rutynowe komunikaty nie będą ogłaszane przez głośnik lecz będą widoczne tylko na ekranach monitorów, na pokładach niektórych samolotów demonstracja personelu dotycząca zasad bezpieczeństwa może nie być przeprowadzona z objaśnieniem głosowym.

### **E Samolot/autokar:**

1.Czy na pokładzie samolotu/autokaru wolisz miejsce w pobliżu toalety? TAK/NIE

2.Czy na pokładzie samolotu/autokaru wolisz miejsce przy przejściu? TAK/NIE

Jeśli tak, dlaczego?

---



---

3.Czy będziesz zażywał leków podczas podróży? TAK/NIE

---

Jeśli tak, proszę podać szczegóły.

4.Czy posiadasz jakieś sprzęt medyczny? TAK/NIE

Jeśli tak, proszę podać szczegóły.

---

---

6.Czy jesteś astmatykiem lub masz problemy z oddychaniem? TAK/NIE

Jeśli tak, proszę podać szczegóły.

---

---

7.Czy potrzebujesz dodatkowy tlen? TAK/NIE

*Za usługę będzie pobrana dodatkowa opłata.*

8.Czy podróżujesz z psem przewodnikiem? TAK/NIE

O szczegóły przewozu psa na pokładzie samolotu zapytaj

w swoim biurze podróży/linii lotniczej.

#### **F Wyżywienie:**

1.Czy masz specjalne żądania dotyczące wyżywienia? TAK/NIE

Jeśli tak, proszę podać szczegóły.

---

---

#### **Ważne informacje:**

*Powyższe informacje zostaną przekazane do Twojego biura podróży/linii lotniczej, którzy uczynią co w ich mocy aby sprostać Twoim potrzebom.*

*Nie mniej jednak ważnym jest pamiętać o:*

*- Twoje potrzeby nie zawsze będą zagwarantowane, np. samoloty, autokary, i inne elementy Twojej podróży mogą zostać zastąpione bez wcześniejszego powiadomienia ze względu na niezapowiedziane okoliczności (np. wypadek, odwołanie, niedostępność miejsc noclegowych)*

*- Twoje ubezpieczenie podróży powinno adekwatnie zabezpieczać jakiegokolwiek istniejące wcześniej problemy zdrowotne i pokrywać kosztowny sprzęt medyczny jaki posiadasz,*

*-jakiegokolwiek zmiany w Twoich żądaniach mogą mieć wpływ na stosowność umowy z biurem podróży/linią lotniczą jakie zawarłeś,*

- o wszystkich zmianach dokonanych w Państwa rezerwacjach należy niezwłocznie powiadomić biuro podróży/linie lotniczą

- linie lotnicze używają międzynarodowego kodu do rozpoznania poziomu niepełnosprawności i wprowadzenia potrzebnej asysty

Potwierdzam, że informacje zawarte w powyższym formularzu są prawdziwe i rozumiem, że nie mam gwarancji na otrzymanie powyższych żądań.

Podpis/data: .....

Załącznik Nr 4 a do Kodeksu PRM  
/wersja proponowana przez KRK/

## FORMULARZ DLA PASAŻERÓW WYMAGAJĄCYCH SPECJALNEJ POMOCY

1. IMIĘ I NAZWISKO
2. KONTAKT (TEL, EMAIL)
3. PLANOWANE POŁĄCZENIA

PRZEWOŹNIK	NR REJSU	Z	DO	DATA	KLASA	UWAGI

4. RODZAJ NIEPEŁNOSPRAWNOŚCI

**WCHR (OSOBA MA TRUDNOŚCI W PORUSZANIU SIĘ NA DŁUGICH ODCINKACH, MOŻE CHODZIĆ PO SCHODACH)**

**WCHS (MA TRUDNOŚCI W PORUSZANIU SIĘ NA DŁUGICH ODCINKACH, NIE MOŻE CHODZIĆ PO SCHODACH)**

**WCHC (BRAK MOŻLIWOŚCI PORUSZANIA SIĘ)**

**BLND (OSOBA NIEWIDZĄCA LUB NIEDOWIDZĄCA)**

**CZY PASAŻEROWI BĘDZIE TOWARZYSZYŁ PIES PRZEWODNIK      TAK  
NIE**

**DEAF (OSOBA NIESŁYSZĄCA LUB NIEDOSŁYSZĄCA)  
MEDA (OSOBA, KTÓREJ MOŻLIWOŚĆ PORUSZANIA SIĘ JEST  
OGRANICZONA CHOROBA. WYMAGANE ZAŚWIADCZENIE LEKARSKIE  
POTWIERDZAJĄCE MOŻLIWOŚĆ PODRÓŻOWANIA SAMOŁOTEM)**

5. CZY PASAŻER BĘDZIE PORUSZAŁ SIĘ NA WŁASNYM WÓZKU?

TAK      NIE

6. RODZAJ WÓZKA, BĘDĄCY WŁASNOŚCIĄ PASAŻERA, NA KTÓRYM BĘDZIE SIĘ PORUSZAŁ

WÓZEK SKŁADANY	TAK	NIE
WÓZEK ZASILANY BATERIĄ	TAK	NIE
RODZAJ BATERII	SUCHA	MOKRA

Załącznik Nr 5 a do Kodeksu PRM  
/wersja MPL/

### Checklist for travelers with disabilities

We want everyone to enjoy completely successful travel arrangements.

We therefore ask that this checklist be completed before confirming a booking for any customer who has a disability or medical condition requiring special travel, accommodation or dietary arrangements.

The questions may seem intrusive but they are necessary to ensure disabled customers receive a quality service tailored to their particular needs.

This information will be used to check the suitability of the accommodation, transport and facilities in the destination. This form should also be used to give information regarding specific needs for equipment and/or medication.

---

Please circle **Yes** or **No** as appropriate

**A. Booking details:**

Name of customer with special requirements: \_\_\_\_\_

Departure date: \_\_\_\_\_

Booking ref.: \_\_\_\_\_

Outbound flight number: \_\_\_\_\_

Inbound flight number: \_\_\_\_\_

Contact phone number or e-mail: \_\_\_\_\_

**B. General:**

1. How would you describe your disability?

It may also be helpful to give the medical term for the disability.

**C. Mobility:**

1. Do you have any kind of mobility difficulty? Yes/No

If No please go to Section D.

If Yes please give details. \_\_\_\_\_

2. Can you walk or travel on your own without assistance in an unfamiliar place?

Yes/No

For example: although you may not need assistance all the time some distances at the airport terminal can be long – between the airline check-in desk and the departure gate, say.

3. Are you taking your own wheelchair?  
Yes/No

3 (a) If Yes, is it battery operated?  
Yes/No

3 (b) If Yes, is it: i) Dry Cell  
Yes/No

ii) Wet Cell  
Yes/No

3 (c) If Yes, does it fold up?  
Yes/No

3 (d) If Yes, what are the dimensions and weight of your wheelchair?

Open:

Width      cm.      Height      cm.      Depth      cm.

Closed:

Width      cm.      Height      cm.      Depth      cm.

Weight: .....

4. Do you need to borrow a wheelchair to/from the aircraft? Yes/No

There may be a charge for this. Please ask your travel company for details immediately.

5. Can you walk up/down the aircraft steps without assistance? Yes/No

These can be steep with narrow treads.

6. Do you require a wheelchair to visit the toilet on board the aircraft?  
Yes/No

7. If there is a transfer coach provided as part of your arrangements, can you board and leave a standard coach without additional assistance other than from your traveling companion? Buses and coaches may have steep steps. Yes/No

8. If there is no transfer coach provided as part of your arrangements, do you need a taxi transfer from the airport to your accommodation and return? There may be a charge for this. Please ask your travel company for details Yes/No

**D. Accessible information:**

1. Do you have a disability that would make it difficult to see or hear important information, or communicate easily with people providing important or emergency information? For example: some routine flight departure information will not be announced over loudspeakers and will only appear on a television screen; and on some aeroplanes the safety demonstration may not be accompanied by full spoken explanation. Yes/No

**E. Flight/Coach tour**

1. Is it best for you to sit near to the toilet? Yes/No

2. Is it best for you to have an aisle seat? Yes/No

If yes, why?

---

3. Will you be taking medication during the flight? Yes/No

If Yes, please provide details.

---

4. Are you taking any medical equipment? Yes/No

If Yes, please provide details.

---

5. Are you asthmatic or do you have other breathing difficulties? Yes/No

If please provide details.

6. Are you likely to require supplementary oxygen? Yes/No

There will almost certainly be a charge for supplementary oxygen.

7. Are you traveling with any kind of assistance dog? Yes/No

Please ask your travel company for details.

**F. Meals:**

1. Do you have a special dietary requirement? Yes/No



If Yes, please give details. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### **Important customer information**

This information will be passed on to your travel suppliers, who will do their best to meet your needs. However it is very important to remember that:

- Meeting your needs cannot always be guaranteed. For example, aeroplanes, coaches and other elements of your holiday may need to be substituted without prior notification due to unforeseen circumstances (i.e. breakdown, cancellation or non-availability of accommodation).
- Your holiday insurance policy should adequately cover any preexisting medical conditions and cover any expensive equipment you may be taking.
- Any change in your requirements may affect the suitability of the travel arrangements you have made. It is important to let your travel agent or tour operator know of any changes immediately.
- Airlines use an internationally recognized coding system to identify the level of assistance they need to provide to individuals.

*I confirm that the information given on this form is correct and understand that there is no guarantee that these needs will be met.*

Customer signature/date .....

Załącznik Nr 6 do Kodeksu PRM

## **Plan usytuowania miejsc pomocy i stref oczekiwania dla PRM**

/pliki graficzne/

Załącznik Nr 7 do Kodeksu PRM

## Instrukcja zasad postępowania przy udzielaniu pomocy dla PRM

**Wytyczne szkoleniowe dotyczące świadomości w zakresie niepełnosprawności oraz równego traktowania osób niepełnosprawnych dla wszystkich pracowników portów i linii lotniczych mających bezpośredni kontakt z podróżującymi**

### 1. Wstęp

Szkolenie w zakresie świadomości i równego traktowania osób niepełnosprawnych jest niezwykle istotne, jako że ma na celu zapewnienie, iż wszyscy pasażerowie niepełnosprawni otrzymają potrzebną asystę i będą traktowani z szacunkiem.

Personel świadomy następstw niepełnosprawności oraz jej zróżnicowania, jak również rodzajów barier, na które napotykają dotknięte nią osoby będzie w stanie lepiej świadczyć wysokiej jakości usługi w odniesieniu do bezpieczeństwa, niezależności i godności każdego pasażera.

Niniejsze wytyczne mają służyć jako źródło informacji dla określenia najlepszych praktyk dla personelu zatrudnionego przy przewozie lotniczym, którzy posiadają bezpośrednią styczność z pasażerem. Koncentrują się one głównie na barierach związanych z nastawieniem i podejściem do osób niepełnosprawnych podróżujących samolotami, których te doświadczają oraz proponują dla niektórych z tych barier rozwiązania.

W celu uzyskania szerokiej i pełnej wiedzy w zakresie praw przysługujących pasażerom niepełnosprawnym oraz sposobów zapewnienia im najlepszej pomocy wytyczne te winny być uzupełnione informacjami ogólnymi dotyczącymi zaleceń ECAC, IATA i odnośnymi rozporządzeniami UE.

Szkolenie musi pokryć pełen zakres niepełnosprawności. Niniejsze wytyczne informują, jak w najlepszy możliwy sposób należy pomagać i współdziałać z osobami o różnych specjalnych potrzebach. Przeszkolić należy cały personel, który ma styczność z pasażerami, należy również w razie potrzeby przeprowadzać szkolenia odświeżające.

Reakcje i opinie pasażerów należy na bieżąco stale analizować i odpowiednio uzupełniać program szkolenia.

Najważniejsza rzecz, o której należy pamiętać zajmując się osobą o ograniczonych możliwościach poruszania się, to traktowanie ich z szacunkiem – chodzi o to, by zapewniać usługi na najwyższym poziomie, a nie ślepo kierować się tymi wytycznymi słowo po słowie.

## **2. Ogólna świadomość w kwestii niepełnosprawności**

Osoby niepełnosprawne stanowią około 10% populacji w Europie. Osoby niepełnosprawne mają takie same prawa do ochrony przed dyskryminacją i równego traktowania, jak pozostali obywatele, mają także potrzebę pełnego uczestniczenia we wszystkich aspektach życia, w tym do podróżowania drogą powietrzną.

Osoby niepełnosprawne są takimi samymi ludźmi, jak wszyscy inni. Należy pamiętać, że dana osoba może posiadać ograniczenia, jednak jako człowiek sam w sobie nie jest ograniczona. Dlatego pierwszą rzeczą, o której należy pamiętać jest *skupianie działań na osobie, a nie jej niepełnosprawności*.

Osoby niepełnosprawne to grupa bardzo różnorodna. W jej skład wchodzi osoby o obniżonych sprawnościach ruchowych, osoby z całkowitą bądź częściową utratą słuchu lub wzroku, osoby z obniżonymi sprawnościami poznawczymi oraz osoby cierpiące na dolegliwości natury psychicznej. Wiele osób cierpi na dolegliwości niewidoczne bądź choroby chroniczne. Inni posiadają więcej niż jedno niedomaganie. Ważnym jest, by to zróżnicowanie rozpoznawać.

Porozumiewając się z osobami niepełnosprawnymi, kiedy jest to możliwe, należy zwracać się mówić bezpośrednio do niej, a nie do jej asystenta, tłumacza języka migowego lub jakiegokolwiek innej osoby towarzyszącej pasażerowi. Jednakże niektóre osoby mogą się czuć onieśmiałe lub odczuwać niepokój w takim wypadku, wtedy będzie lepiej, jeżeli rozmowa będzie się odbywać za pośrednictwem osoby towarzyszącej. Ważnym jest, by udzielając asysty szanować prywatność pasażera.

Należy pamiętać, że specyficzne indywidualne potrzeby danego niepełnosprawnego pasażera nie zawsze są widoczne i mogą nie być zaznaczone kodem, np. klasyfikacji niepełnosprawności IATA. Gdy będzie to stosowne, należy zachęcić pasażera do zgłoszenia jego indywidualnych potrzeb, wymaganych w podróży powietrznej. Większość osób niepełnosprawnych to eksperci w zakresie swoich potrzeb i są z tą procedurą zaznajomieni.

## **3. Asystowanie osobom niepełnosprawnym podróżującym drogą powietrzną**

By zapewnić osobom niepełnosprawnym takie samo zadowolenie z odbytej bez przeszkód podróży jak w pełni sprawnym pasażerom może być wymagana twoja asysta. „Podróż bez przeszkód” to koncepcja mająca na celu umożliwienie wygodnej, bezpiecznej i nieprzerwanej podróży wraz z zapewnieniem asysty dostosowanej do indywidualnych potrzeb każdego pasażera.

Większość osób niepełnosprawnych, niezależnie od jej ograniczeń są w stanie działać we własnym imieniu i/lub podróżować samemu. Prośba o lub otrzymanie praktycznej asysty od ciebie oznacza, iż twoje czynności mogą umożliwić danej osobie odzyskanie swojej niezależności. Zawsze pytaj daną osobę czy potrzebuje ona asysty i jakiego typu asysty związanej z podróżowaniem samolotem należy udzielić po to, by poznać co leży w zasięgu jej możliwości. Pamiętaj, że osoba niepełnosprawna mogła już w przeszłości doświadczyć podobnych sytuacji.

Pamiętaj, że informacja na temat niepełnosprawności danej osoby ma charakter osobisty. Niektórzy pasażerowie niechętnie wyjaśniają swoje potrzeby szczegółowo i należy to uszanować. Pytaj o właściwość swoich działań i zważaj na reakcje na nie by upewnić się, że zapewniasz asystę w odpowiedni sposób.

Asystowanie osobie niepełnosprawnej traktuj jako zawodowe świadczenie usługi, której takowa przysługuje i unikaj sprawiania wrażenia, iż to co robisz wynika z współczucia lub że wyświadczasz przysługę. Jest to możliwe, na przykład, w drodze unikania obchodzenia się z daną osobą w szczególny sposób, wykraczający poza rzeczywiste potrzeby wynikające z rodzaju niepełnosprawności.

Pamiętaj, że niektóre osoby mogą nie być zaznajomione z portem i/lub nie posługiwac się miejscowym językiem i w związku z tym mogą mieć problemy z określeniem ich potrzeb w tym porcie. W takim przypadku twoje wsparcie i informacje będą mile widziane.

Pamiętaj również o nieprzewidzianych okolicznościach – późna zmiana wyjścia boardingowego (gate'u), opóźnione loty, ewakuacje samolotu lub portu są już w wystarczającym stopniu stresujące dla w pełni sprawnych pasażerów, a dla osób niepełnosprawnych są często szczególnie trudne. Bądź przygotowany na reagowanie na indywidualne potrzeby osób niepełnosprawnych w takich sytuacjach.

W celu zapewnienia asysty odpowiadającej potrzebom danego pasażera, korzystne będzie zarówno dla ciebie jak i pasażera lepsze poznanie i zrozumienie różnorodnych barier, na które napotykają osoby niepełnosprawne.

Istnieją różne typy barier i bariery te dotyczą osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności w różny sposób. Przykłady takich barier znajdują się w następnej części niniejszego załącznika. Jednakże lista ta nie jest wyczerpująca, jest ona podana jedynie jako ogólny przewodnik dla wyzwań, przed którymi możesz stanąć.

Barierą wspólną dla wszystkich jest „bariera nastawienia”, która jest najprawdopodobniej najtrudniejszą do pokonania dla osób niepełnosprawnych. Osoba nie czuje się równą jeżeli nie jest traktowana na równi z innymi. Negatywne nastawienie do osób niepełnosprawnych spotyka się wszędzie, począwszy od pierwszych etapów w życiu.

Kiedy spotykamy ludzi, którzy są inni od tego, do czego przywykliśmy, nie za bardzo wiemy, jak reagować i co myśleć. Nasze nastawienie do życia, do nas samych i otoczenia wpływa na nasze zachowanie. Jeżeli zdołamy zmienić nasze nastawienie, będziemy w stanie zmienić nasze zachowanie.

Badania naukowe wskazują, iż komunikacja niewerbalna ma znaczny wpływ na jak ludzie odbierają sposób ich traktowania. Słowa mówione są jedynie częścią doświadczeń, których dozna pasażer pozostający w interakcji z tobą.

#### **4. Różnorodność ograniczeń wynikających z niepełnosprawności**

Jako że osoby niepełnosprawne tworzą grupę heterogeniczną, specyficzne potrzeby związane z asystą będą dla różnych osób bardzo się różnić. Niniejszy punkt przedstawia podstawowe informacje dotyczące potrzeb osób z najczęstszymi rodzajami upośledzeń. Pamiętaj, że masz do czynienia z indywidualnymi osobami, a wytyczne tutaj podawane nie zawsze mogą nadawać się do zastosowania. Co więcej, wymogi BHP mogą w niektórych przypadkach nakazywać unikanie pewnych czynności związanych z udzielaniem asysty.

##### *4.1 Użytkownicy wózków inwalidzkich*

Wózki inwalidzkie mogą być poruszane ręcznie, napędzane elektrycznie i posiadać wiele funkcji, jak również różne rozmiary. Użytkownicy polegają na swoich siedzeniach, które są często przystosowane do ich indywidualnych potrzeb. Wózek to najważniejszy element stanowiący o ich niezależności i godności. Dlatego ważnym jest, by pozwolić osobie na pozostanie w swoim, specjalnie przystosowanym do jej potrzeb, wózku tak długo, jak jest to możliwe w trakcie podróży.

Przykładowo, by móc skorzystać z dostępnej dla nich toalety przed odlotem wielu pasażerów polega na swoim własnym wózku. Należy mieć świadomość, iż większość użytkowników wózków nie jest w stanie skorzystać z małej toalety na pokładzie samolotu.

Przydatne porady:

- Patrz bezpośrednio na użytkownika wózka. W przypadku dłuższej rozmowy, przykucnij do wysokości użytkownika wózka lub podsuń sobie krzesło. W ten sposób warunki do rozmowy uczynisz bardziej komfortowymi. Kiedy stoisz, nie trać kontaktu wzrokowego.
- Jeżeli wysokość lady na stanowisku check-in lub kasy biletowej nie jest przystosowana do potrzeb użytkowników wózków pomyśl o usytuowaniu z bocznej strony takiego stanowiska.
- Zaproponuj otwarcie ciężkich drzwi lub podniesienie rzeczy, które upadły na podłogę. Spytaj, czy dana osoba potrzebuje pomocy z bagażem lub podania czegoś, co jest umieszczone poza zasięgiem.
- Nie opieraj się o wózek ani go nie pchaj bez zapytania.

Bądź świadomy, iż projekt infrastruktury lotniska lub statku powietrznego może uniemożliwiać użytkownikom wózków swobodne poruszanie się po nim. Na przykład schody na terenie lotniska lub zbyt stroma rampa zjazdowa.

##### *4.2 Osoby mające problem z chodzeniem*

Wiele osób mających problemy z chodzeniem wspomaga się laskami, kulami lub balkonikami, niektórzy też nie używają żadnych pomocy.

Niektóre osoby z ograniczonymi możliwościami poruszania wolą siedzieć. Inni preferują pozycję stojącą ze względu na ból podczas wstawania z pozycji siedzącej.

Przydatne porady:

- Jeżeli tylko jest to możliwe, zaproponuj miejsce do siedzenia.
- Zaproponuj pomoc przy okryciu, bagażu i innych rzeczach stanowiących własność pasażera.
- Zaproponuj otwarcie ciężkich drzwi lub podniesienie rzeczy, które upadły na podłogę, etc.
- Osoby wspierające się laską lub za pomocą innych narzędzi mogą mieć trudności z użyciem rąk, kiedy znajdują się w pozycji stojącej.
- Wiele dolegliwości powoduje ból, który może znacznie ograniczyć możliwości poruszania się. Może to skutkować trzymanie się lub chwytywanie trudnym lub niemożliwym. Słabość kończyn utrudnia poruszanie się i utrzymanie równowagi.
- Osoby z amputowanymi kończynami, artretyzmem itp. mogą mieć zwiększoną wrażliwość na dotyk, a co za tym idzie, na ból. Ból może narastać w warunkach wysokiej lub niskiej temperatury. Niewykwalifikowana asysta również może zaszkodzić, dlatego zanim cokolwiek zrobisz, zawsze zapytaj.
- Miej na uwadze, że wiele osób mających problemy z chodzeniem, tam gdzie to możliwe, będzie wolało windę od stopni czy ruchomych schodów. Pokonywanie dużych odległości na lotnisku również może być uciążliwe lub wręcz niemożliwe.

#### *4.3 Osoby niesłyszące lub niedosłyszące*

Niektóre osoby są niesłyszące. Wiele osób niedosłyszy. Tego upośledzenie nie widać.

Osoby, które są nie słyszą od urodzenia lub od czasów dzieciństwa często używają języka migowego jako pierwszego języka. Polegają oni na trybach komunikacji wizualnej. Niekiedy ich umiejętności czytania i pisanie mogą być niepełne – trudno nauczyć się czytać i pisać w języku, którego się nigdy nie słyszało i co więcej, który nie jest pierwszym językiem, którego się używa. Język migowy jest zupełnie inny niż język mówiony, posiada swoją własną gramatykę, słownictwo i idiomatykę. Język mówiony dla wielu osób niesłyszących jest językiem drugim lub nawet trzecim.

Osoby, które utraciły słuch w późniejszym okresie życia częściej porozumiewają się czytając z ruchu warg, czytając informacje na piśmie lub podstawowe znaki. Osoby te kiedyś nauczyły się i używały języka mówionego.

Osoby niedosłyszące często używają aparatów słuchowych i/lub czytają z ruchu warg. Aparat słuchowy często może być używany pospołu z innymi urządzeniami, takimi systemy pętli indukcyjnej.

Niektóre osoby niesłyszące lub niedosłyszące korzystają z psów, reagujących na dźwięki.

Przydatne porady:

- Zamiast domyślać się, najlepiej spytać w jaki sposób osoba woli się porozumiewać.
- Osoby z niewielką wadą słuchu często nie potrzebują aparatu słuchowego, ale są oni uzależnieni od pewnych warunków dla dobrej komunikacji: dobrej akustyki, brak hałasów w tle, dobre oświetlenie i wyraźna mowa. Na terenie lotniska zapewnienie takich warunków nie zawsze może być możliwe.
- Osoby z dużą utratą słuchu, którzy przestali słyszeć w dorosłym życiu mogą korzystać ze znaków i informacji w formie pisemnej jeżeli są one dostępne. Inne rodzaje informacji wizualnej mogą również w niektórych przypadkach być przydatne.
- Może zaistnieć potrzeba zwrócenia na siebie uwagi osobie niedosłyszącej poprzez lekkie dotknięcie jej ramienia lub znak dłonią.
- Kiedy mówisz, nie krzycz, używaj normalnego tonu głosu. Jest to ważne, gdyż czytanie z ruchu warg osoby krzyczącej jest utrudnione, a krzyk nie czyni przekazu wyraźniejszym, jedynie głośniejszym. Mów raczej wolno, patrząc na osobę i jeżeli ma ona trudności ze zrozumieniem, użyj innych słów. Używaj znaków i języka ciała, by ułatwić zrozumienie.
- Stój naprzeciwko źródła światła i trzymaj dłonie z dala od ust.
- Jeżeli ułatwi to konwersację, możesz zapisywać treść krótkich wiadomości.
- Osoby niesłyszące lub niedosłyszące potrzebują uzyskać tyle samo informacji co wszyscy pozostali pasażerowie
- Musisz wiedzieć, że osoby niedosłyszące doświadczają trudności, jeżeli ważne informacje są przekazywane jedynie komunikatami głosowymi lub jeżeli w głównych miejscach portu nie ma pętli indukcyjnych. Tak samo osoba trudno będzie takiej osobie podążać za informacjami wideo na pokładzie, np. informacjami z zakresu bezpieczeństwa, jeżeli na ekranie nie ma napisów lub tłumaczenia na język migowy na ekranie.

#### 4.4 Osoby niewidome lub niedowidzące

Osoba z upośledzeniem wzroku może być niewidoma lub niedowidząca. Może ona potrzebować przewodnictwa i asystowania w celu orientacji, w tym kierunków do

ważnych punktów usług. Chociaż osoby niedowidzące mogą po części widzieć, mogą one również potrzebować pomocy w odnalezieniu drogi.

Wiele osób niewidomych lub niedowidzących, choć nie wszystkie, używa pomocy do przemieszczania się, zazwyczaj białej laski lub psa przewodnika. Korzystanie z takiej pomocy jest wyraźnym symbolem sygnalizującym niewidzenie lub niedowidzenie. Niektóre osoby niedowidzące zamiast laski czy psa używają specjalnych okularów.

Większość niewidomych lub niedowidzących w portach lotniczych potrzebuje przewodnictwa, od miejsca przyjazdu do siedzenia w samolocie, jak również od siedzenia w samolocie do miejsca opuszczenia portu po przylocie.

Osoby niewidome lub niedowidzące mogą mieć problemy z orientacją, ale nie z samą mobilnością. Asysta im udzielana winna być nastawiona wyłącznie na ich specyficzne potrzeby, na przykład niestosowne będzie użycie wózka inwalidzkiego, chyba, że dana osoba wyraźnie o taki poprosi.

Przydatne porady:

- Zwracając się do osoby niewidomej lub niedowidzącej przedstaw się podając swoje stanowisko i mów do niej bezpośrednio. Informuj, kiedy się oddalasz – jeżeli tego nie zrobisz, możesz pozostawić taką osobę rozmawiającą z powietrzem.
- Zawsze pytaj osobę niewidomą lub niedowidzącą, czy potrzebuje pomocy. Może się okazać, że nie. Nigdy nie chwytaj takiej osoby i nie przejmuj kontroli.
- Zawsze pytaj osobę niewidomą lub niedowidzącą, w jaki sposób chciałaby, by jej przewodzić. Niektóre osoby mogą woleć same trzymać twoje ramie, inne mogą czuć się bardziej komfortowo, gdy one są trzymane. Niektórzy, zwłaszcza niedowidzący, mogą potrzebować jedynie wskazówek słownych.
- Pies przewodnik w uprzęży jest zwierzęciem wykonującym swoje zadanie i nigdy nie wolno go rozpraszać. Nie karm go i nie podchodź do zwierzęcia bez wcześniejszego zapytania właściciela o zgodę. Jeżeli dana osoba ma psa przewodnika, należy podchodzić do niej od tej strony, przy której nie ma psa. Nie chwytaj za smycz lub uprzęż, gdyż osoba z upośledzeniem wzroku musi kontrolować psa. Niektórzy właściciele psów przewodników wolą iść obok ciebie bez trzymania cię za ramię. W niektórych sytuacjach możesz również iść przodem, a pies będzie podążał za tobą.
- Ostrzegaj o nierównościach i innych przeszkodach w podłożu, tłumacz pochodzenia donośnych odgłosów, gdyż te mogą alarmować osobę niewidomą lub niedowidzącą. Jeżeli na drodze są schody, poinformuj osobę, czy będzie po nich wchodzić, czy schodzić. Podchodząc do drzwi poinformuj, w jaki sposób się otwierają i na którą stronę i jakie są to drzwi, np. obrotowe, rozsuwane, itp.
- Nigdy nie sadzaj fizycznie osoby niewidomej lub niedowidzącej na miejscu do siedzenia. Opisz takie miejsce (np. krzesło, niska sofa) i połóż jej dłoń na oparciu, siedzeniu lub oparciu, w zależności od tego, co będzie najwygodniej dosięgnąć. Poinformuj o kierunku, w który miejsce do siedzenia jest skierowane.

- Oddalając się od osoby niewidomej lub niedowidzącej zasygnalizuj, jak długo cię przy niej nie będzie. Jeżeli oddalasz się na dłużej poinformuj, gdzie i jak można szukać asysty w trakcie twojej nieobecności. Informuj o zmianach w rozkładzie lotów i nieoczekiwanych komunikatach tak szybko, jak będzie to możliwe.
- Podając coś osobie niewidomej lub niedowidzącej (np. paszport, bilet) powiedz, co to jest i włóż to jej w dłoń, nie zostawiaj na ladzie.
- Bądź świadomy, iż osoba niewidoma lub niedowidząca może mieć trudności z samodzielnym poruszaniem się kiedy np. tablice informacyjne nie zawierają dużych, wyraźnych i dobrze kontrastujących liter lub cyfr, panuje słabe oświetlenie, przezroczyste drzwi nie są wyraźnie oznakowane, itp.
- Osoby niewidome lub niedowidzące polegają na informacjach dźwiękowych, alfabecie Braille'a, dużych literach lub stronach internetowych przystosowanych do czytania przez osoby niewidome (na przykład strony sporządzone zgodnie z wytycznymi WAI<sup>1</sup>). Ponadto osoby niewidome nie potrafią czytać stron internetowych, jeżeli w komputerze nie ma zainstalowanego oprogramowania czytającego obraz na ekranie. Dlatego też nie należy zakładać, iż osoby te są świadome wszystkich dotyczących ich informacji jeżeli informacje te nie zostały im dostarczone w tym formacie, powinieneś być przygotowany na przekazanie tych informacji w inny przystępny sposób.

#### 4.5 Osoby niedowidząco-niedosłyszące.

Jeżeli dana osoba ma trudności związane z widzeniem i słuchem, może być określana mianem niedowidząco-niesłyszącej lub 'z zaburzeniami percepcji wzrokowej lub słuchowej'. Osobę traktuje się jako niedowidząco-niedosłyszącą, jeżeli „połączenie zaburzeń słuchowych i wzrokowych powoduje trudności w porozumiewaniu się, przemieszczaniu i dostępie do informacji”. Niektóre takie osoby mogą być rozpoznawane przez czerwono-białą trzcinę, której używają do nawigacji w trakcie przemieszczania się.

Różny stopień zaburzeń wzrokowych i słuchowych oznacza zróżnicowanie indywidualnych potrzeb. Na potrzeby osoby niedowidząco-niedosłyszącej ma wpływ również czas, kiedy doszło do utraty wzroku i słuchu. Osoba urodzona jako niesłysząca, która traci wzrok w późniejszym okresie będzie miała za sobą inne doświadczenia i wymagała spełnienia innych potrzeb, niż osoba, która jest niewidoma lub niedowidząca, a słuch straciła wtórnie. Osoba, która przyszła na świat niewidoma i niesłysząca będzie mieć ograniczone możliwości porozumiewania się i może często w tej kwestii polegać na dotyku.

Przydatne porady:

Porady dotyczące porozumiewania się, podane w tej części, dotyczące osób niesłyszących lub niedosłyszących jak również porady w zakresie porozumiewania się i przewodnictwa dla osób niewidomych lub niedowidzących są również przydatne w odniesieniu do osób niedowidząco-niesłyszących.

Jednakże istnieją pewne specyficzne kwestie w zakresie porozumiewania się z osobami niedowidząco-niedosłyszającymi.

Na przykład:

- Lekko dotknij ramienia takiej osoby w celu zwrócenia na siebie uwagi.
- Zapytaj taką osobę w jaki sposób się porozumiewa i, aby pomóc zmniejszyć możliwe uczucie niepokoju, zaczekaj na odpowiedź tak długo, jak tego wymaga sytuacja by upewnić się, że zostałeś zrozumiany.
- Jeżeli osoba taka porozumiewa się poprzez czytanie z ruchu warg lub za pomocą języka migowego upewnij się, że stoisz wobec tej osoby w odpowiednim sposób by mogła cię zobaczyć zanim zaczniesz rozmowę i że twoja twarz jest dobrze oświetlona.
- Jeżeli dana osoba preferuje komunikowanie się pisemnie upewnij się, że informacje pisane są dużą czcionką i grubo-piszącym pisakiem, w kolorze kontrastującym z papierem.
- Niektóre osoby używają karty z alfabetem Braille'a, którą ci przedłożą, byś mógł położyć koniec ich palca na literze w wersji braille'owskiej,.
- Niektóre osoby mogą podróżować z opiekunem, przyjacielem lub członkiem rodziny, który będzie mógł pomóc w porozumiewaniu się.

#### 4.6 Osoby z zaburzeniami mowy

Wiele osób ma trudności z mówieniem lub danym językiem, z różnych powodów. Nie należy zakładać, że taka osoba ma ograniczone zdolności poznawcze, gdyż często nie jest to prawdą.

Przydatne porady:

- Skoncentruj się na komunikacji, bądź cierpliwy i okaż szacunek. Jeżeli zupełnie nic nie rozumiesz, powiedz danej osobie, że jej nie rozumiesz lub powtórz to, co zrozumiałeś, pozwalając w ten sposób rozmówcy na uzupełnienie luk.
- Nie dopowiadaj końcówek wyrazów, jeżeli osoba mówi wolno. Daj jej tyle czasu na wypowiedzenie się, ile potrzebuje.
- Jeżeli osobie mówienie przychodzi z trudnością lub ją męczy, spróbuj zadawać pytania wymagające jedynie krótkich odpowiedzi, najlepiej w postaci potwierdzenia lub zaprzeczenia ruchem głowy.
- Musisz pamiętać, że mówienie w obcym języku może stanowić barierę dla każdego pasażera, ale dla pasażera z zaburzeniami mowy w szczególności.

#### 4.7 Osoby z obniżoną zdolnością poznawczą

Najistotniejszą rzeczą o której należy pamiętać, jest to, że osoba z obniżoną zdolnością poznawczą posiada wiele umiejętności, które należy uszanować. Wiele takich osób może samodzielnie i niezależnie żyć i wymaga pomocy jedynie w bardzo ścisłych obszarach życia (na przykład niektórzy potrafią czytać, ale mają trudności z

liczbami, inni potrafią liczyć, ale trudno im przychodzi odczytanie czasu z tarczy zegara, itp.). Rozmawiając z taką osobą należy być cierpliwym, tłumaczyć w prosty sposób, powoli, należy zachęcać do rozmowy bez okazywania wyższości. Przydatne porady:

- Kiedy chcesz coś wytłumaczyć:
  - Nie zakładaj, że osoba posiada już określoną wiedzę w temacie, który poruszasz.
  - Używaj konkretnych wyrażeń. Staraj się unikać przenośni i wyjaśniaj znaczenie tych, których użyłeś.
  - Używaj znanych i krótkich słów, wyjaśniaj znaczenie słów trudnych, unikaj słownictwa zawodowego lub dialektu. Staraj się unikać zwrotów wskazujących kierunek takich jak prawo-lewo, wschód-zachód. Używaj słów, które odnoszą się do rzeczy, które oboje widzicie.
  - Staraj się zawsze używać tych samych słów w odniesieniu do tych samych pojęć.
  - Staraj się unikać zaprzeczeń, a kiedy musisz to zrobić, zaprzeczeniu winien towarzyszyć zaprzeczający ruch głową.
  - Jedno zdanie nie powinno dotyczyć więcej niż jednej kwestii.
  - Nie udzielaj zbyt dużej ilości informacji jednocześnie. Staraj się przedstawić tylko najważniejsze informacje..
  - Udzielaj instrukcji w takiej kolejności, w jakiej dana osoba powinna się do nich stosować.
  - Nie zakładaj, że dana osoba nie słucha cię, jeżeli nie znajdujesz ustnego lub wzrokowego potwierdzenia tego faktu. Lepiej spytaj, czy osoba ta rozumie, co miałeś na myśli.
- Jeżeli potrzebujesz uzyskać informacje od osoby z obniżoną zdolnością poznawczą:
  - zadawaj pytania kolejno,
  - daj czas na odpowiedź,
  - dodawaj otuchy.
- Osoby z obniżoną zdolnością poznawczą mogą mieć trudności z czytaniem ogłoszeń. Zatem pomocne może okazać się wyjaśnienie treści ogłoszenia w przystępny sposób. Informacje ważne należy przedstawiać w formie łatwej do odczytania, ale pamiętaj, że niektóre osoby będą wymagały ustnego wytłumaczenia.
- Zanim oddalisz się od pasażera upewnij się, że zostałeś zrozumiany. Jeżeli usłyszysz, że nie zostałeś zrozumiany mogło to być spowodowane:
  - Użyciem trudnego słowa: postaraj się wytłumaczyć to słowo lub użyć innego, łatwiejszego do zrozumienia,
  - Udzieleniem zbyt dużej ilości informacji: omów oddzielnie osobne rodzaje udzielanych informacji,
  - Inną przyczyną: spróbuj zorientować się, co spowodowało brak zrozumienia lub nieporozumienie.

- Pamiętaj, że większość ludzi z obniżonymi zdolnościami poznawczymi porozumiewa się tylko w jednym języku. Może okazać się uzasadnionym poproszenie o pomoc osoby, która zna język, którym posługuje się dany pasażer.
- Pamiętaj, iż osoba o obniżonej sprawności intelektualnej może nie być świadoma informacji ważnych podawanych przed podróżą, jeżeli nie zostały one podane w łatwym do odczytania formacie. Dlatego musisz być przygotowany na przekazanie tych informacji jednym ze sposobów wyjaśnionych powyżej.

#### 4.8 Niepełnosprawności niewidoczne

Wiele niepełnosprawności pozostaje niewidocznymi lub nie dającymi się zaobserwować w inny sposób. Jednakże upośledzenie niewidoczne może mieć takie same konsekwencje dla pasażera jak niepełnosprawność ujawniona. Dlatego też należy zawsze pozostawać otwartym na potrzeby związane z niedomaganiem, których nie da się zaobserwować. Otwarte nastawienie stanowi istotny element służący zachęceniu osób z niewidocznymi niepełnosprawnościami do poinformowania o swoich potrzebach.

Zwróć uwagę na fakt, iż nie zawsze łatwo jest danej osobie mówić o niewidocznym upośledzeniu, jako że osoby takie często napotykają na niedowierzanie lub nawet podejrzliwość. Dlatego pasażer taki w wielu przypadkach będzie oczekiwać od ciebie zachowania dyskrecji w odniesieniu do innych pasażerów lub personelu.

Różnorakie potrzeby osób z niewidocznymi niepełnosprawnościami wymagają różnych rodzajów asysty. Ważnym jest, aby pamiętać, że taki pasażer może potrzebować do celów podróży różnych pomocnych przedmiotów lub urządzeń, leków lub innych rzeczy.

Problemy natury psychicznej mogą powodować niepokój, nerwowość and nawet ataki paniki. Leki mogą wywoływać senność i spowolnienie reakcji.

Przydatne porady:

- Osoby z problemami natury psychicznej zazwyczaj doceniają uprzejmość, wzgląd na nie i dodawanie otuchy. Spokojne i uspokajające zachowanie sprawia, iż pasażer ma poczucie bezpieczeństwa. Jednakże nastawienie z przesadną życzliwością i entuzjazmem może wydawać się agresywne.
- Ponawiając poradę: nie udzielaj pomocy bez wcześniejszego jej zaoferowania i uzyskania na nią zgody.

#### 4.9 Inne niedomagania

Trudno jest omówić wszystkie rodzaje niepełnosprawności w tego typu dokumencie. Wspomniano tu o niektórych najczęściej spotykanych rodzajach niepełnosprawności, ale z pewnością można napotkać osoby, które borykają się z innymi niedomaganiem, widocznymi lub nie, których nie omówiono, a które będą wymagały szczególnej uwagi w środowisku lotniska. Należy pozwolić osobom wyrazić swoje potrzeby jeżeli dana osoba sobie tego życzy i starać się jak najlepiej je spełnić. Należy pamiętać, że osoby starsze,

niepełnosprawne czy nie, mogą wymagać szczególnych względów.

## **5. Rola psów asystujących**

Pies przewodnich asystuje osobie niewidomej lub niedowidzącej w drodze omijania przeszkód, zatrzymywania się przy krawężnikach i schodach oraz w pokonywaniu ruchu ulicznego. Uprząż i rączka w kształcie litery U ułatwia komunikację pomiędzy psem a jego niewidomym partnerem. W tym układzie rola człowieka polega na zapewnianiu poleceń związanych z kierunkiem, a rolą psa jest zapewnienie sobie i partnerowi bezpieczeństwa, nawet jeżeli wiąże się to z niewykonaniem polecenia, które pies uważa za niebezpieczne.

Pies asystujący osobie niesłyszącej lub niedosłyszącej alarmuje ją w przypadku określonych dźwięków, takich jak pukanie lub dzwonek do drzwi, budzik, telefon, płacz dziecka, wymienione imię czy alarm przeciwdymny. Psy takie wyszkolone są do okazywania sygnałów poprzez kontakt fizyczny i prowadzenie swojego partnera do źródła danego dźwięku. Psy asystujące osobom niesłyszącym lub niedosłyszącym są rozpoznawane dzięki pomarańczowej obroży i smyczy lub kamizelki.

Psy asystują również osobom upośledzonym fizycznie poprzez przynoszenie przedmiotów będących poza ich zasięgiem, ciągnięcie wózka, otwieranie i zamykanie drzwi, włączanie i wyłączanie światła, szczekanie ostrzegawcze, odnajdywanie innej osoby, asystowanie osobom hospitalizowanym w chodzeniu zapewniając równowagę lub przeciwwagę i wiele innych zadań wynikających z potrzeb osób niepełnosprawnych. Pasy takie można niekiedy rozpoznać po uprząży lub po przytroczonym plecaku.

Pamiętaj, iż psy asystujące będą wymagać szczególnej uwagi w przypadku długich opóźnień, odwołanych lotów i innych wyjątkowych sytuacji. Psy takie mogą, na przykład, wymagać napojenia lub wyprowadzenia na wybieg w trakcie oczekiwania na opóźniony lot lub zaraz po wylądowaniu po locie długodystansowym .

## 6. Słowniczek przydatnych zwrotów

### Unikaj zwrotów:

Przywiązany do wózka, skazany na wózek

Kaleka

Kuławy

Głuchoniemy

Upośledzony, inwalida

Wariat, maniak, psychol, psychiczny itp.

Opóźniony (w rozwoju), idiota, „dawn”

Normalny, zdrowy

Chory na ..., cierpiący na ..., ofiara ..., dotknięty przez ....

Karzeł, krasnal, gnom, itp.

### Używaj:

Użytkownik wózka

Osoba z obniżoną sprawnością ruchową, osoba z porażeniem kończyn

Osoba z obniżoną sprawnością ruchową, osoba z porażeniem kończyn

Niesłyszący, niedosłyszący

Osoba niepełnosprawna

Osoba z problemami natury psychicznej

Osoba z obniżoną sprawnością poznawczą lub intelektualną

W pełni sprawny

Mający (np.) porażenie mózgowe, autyzm, epilepsję

Osoba niskiego wzrostu

Załącznik Nr 7 do Kodeksu PRM

**Instrukcja zasad postępowania przy udzielaniu pomocy dla PRM  
/wersja w j. angielskim/**

Disability awareness and disability equality training guidelines for all airport and airline personnel dealing directly with the travelling public

## **1. Introduction**

Disability awareness and disability equality training for airline and airport personnel is crucial in order to ensure that passengers with disabilities receive the assistance they may need and that they are treated with respect.

Personnel who have an understanding of disability and its diversity, and the types of barriers people with disabilities experience in society, will be better able to provide a high quality service that respects the safety, independence and dignity of each passenger.

These guidelines are intended to be a source of information to identify best practice for personnel employed in the air passenger transport industry dealing directly with the travelling public. They focus mainly on the attitudinal barriers that disabled people are facing in air travel, and they offer solutions to some of those.

These guidelines need to be complemented with general information on ECAC recommendations, IATA guidance and relevant EU legislation in order to acquire comprehensive knowledge on the rights of disabled air passengers and how to best provide assistance to those passengers.

Training must cover the full range of disabilities. These guidelines provide information on how best to interact with and provide assistance to people with varying special needs. Training should be provided to all employees dealing with the general public, including refresher training when appropriate. Passenger feedback should be constantly analysed and any necessary improvements fed into training programmes. The most important thing to remember when interacting and assisting disabled passengers and people with reduced mobility is to be respectful - what counts is to provide a high quality customer service, rather than necessarily to follow these guidelines word for word.

## **2. General Disability Awareness**

Disabled people make up approximately 10 % of the population in Europe. Disabled people have the same right to non-discrimination and equal treatment as all other citizens and have the right and need to participate fully in all aspects of life, including air travel.

Disabled people are just like everybody else. It is important to remember that a person may have a disability, but the person himself or herself is not the disability. Therefore, the first thing to remember when interacting with a disabled person is to *focus on the person instead of the disability*.

Disabled people are a diverse group. They include people with reduced mobility, people who are blind or partially sighted, deaf or hard of hearing, people who have a learning difficulty or people with a mental health problem. There are also many people who have an invisible disability or a chronic illness. Other people have a combination of two or more types of disabilities. It is important to recognize this diversity.

When you are communicating with disabled people, it is important to communicate directly with the person, whenever possible, and not via a personal assistant, a sign language interpreter or any other accompanying person or assistant. However, some people may feel intimidated or anxious when you speak directly to them. In those cases, it might feel better for the passenger if you communicate via the accompanying person. It is important to respect a person's privacy when giving assistance.

Remember that the specific needs of an individual passenger with a disability are not always visible and may not be covered by a code, such as IATA's classification on disability. When appropriate, you should therefore encourage the disabled passenger to explain about his or her individual needs for assistance when travelling by air. The majority of disabled people are experts in their own needs and are familiar with this procedure.

### **3. Providing assistance to disabled air passengers**

In order to allow disabled air passengers to enjoy a "seamless" travel experience in the same way as able-bodied passengers, your assistance may be needed. Seamlessness is a concept that aims at providing a comfortable, safe and uninterrupted journey, with the provision of assistance that is adapted to the needs of each individual.

Most disabled people, irrespective of their disability, are capable of acting for themselves and/ or travelling on their own. Asking for, or receiving, practical assistance from you means that your action can enable the person to retain his or her independence. Always ask the person if he or she needs the assistance and what kind of assistance he or she actually needs in connection with travelling by air in order to understand their capabilities. Bear in mind that the disabled person might have experienced similar situations before.

Remember that information about a person's disability is personal. Some passengers are also reluctant to explain their needs in detail and this should be respected. Seek feedback from the disabled person to ensure that you are providing appropriate assistance.

Think of your assistance to a disabled person as providing professional service, to which the person is entitled, and avoid giving the impression that you are acting out of compassion or that you are doing them a favour. This could for example be done by avoiding giving the person with a disability special treatment apart from what is needed due to the disability.

Remember that some people will not be familiar with a particular airport and/or language and might therefore have difficulty in knowing what their needs are at that airport. Your support and information is needed and appreciated in such cases.

Remember also that unexpected occurrences – late gate change, delayed flights, emergency evacuations of an aircraft or of an airport etc – are already stressful for the non-disabled passenger, but are often particularly difficult for disabled people. Be prepared to respond to the individual needs of disabled people in these situations.

In order to provide assistance corresponding to the needs of the individual passenger, you and the passenger will also benefit from a better understanding of the different barriers that disabled people face.

There are different kinds of barriers and these barriers affect people with different types of disabilities in different ways. You will find some examples of barriers for people with specific impairments in the following section. However, this is not an exhaustive list and is given only as a guide to the challenges you may face.

Common for all is the *attitudinal barrier*, which is perhaps the most difficult obstacle for disabled people to overcome. A person does not feel equal unless you treat him or her as an equal. Negative attitudes towards disabled people exist everywhere, starting at a very early stage in life.

When we meet people who are different from what we are used to, we feel unsure about how to react and think. The attitude we have to life, to ourselves and our surroundings, influences our behaviour. If we are able to change our attitude we are able to change our behaviour.

Research studies show that non-verbal communication has a significant impact on how people feel they are being treated. Spoken words are only a part of the experience that the passenger will have when interacting with you.

#### **4. The diversity of disability**

As disabled people form a heterogeneous group, the specific assistance needs will vary considerably from one individual to the other. In this section you will however find some basic information about the needs of people with some common types of impairment. Keep in mind that you are dealing with individuals and that these guidelines may not always be appropriate. Also, health and safety requirements may in a limited number of cases oblige you to avoid giving a certain kind of assistance to an individual.

##### *4.1 Wheelchair users*

Wheelchairs can be manual or electric and have various functions and dimensions. Wheelchair users rely on their chairs, which are often adapted to their individual needs. The wheelchair is the most vital part of the independence and dignity of the user. Therefore it is important to let the person stay in his or her individually adapted chair as long as possible during the journey. As an example, in order to be able to use an accessible toilet before the departure of the flight, many wheelchair users depend

on their own chair. Be aware that the vast majority of wheelchair users are unable to use the small toilets which are provided in aircrafts.

Useful hints:

- Look directly at the wheelchair user. For long conversations, kneel down to the height of the wheelchair user or bring a chair in order to allow for a more comfortable conversation.
- Do not lose eye contact when standing up.
- If the height of a check-in or ticket office desk is not adapted to the needs of wheelchair users, think about coming around to their side of the desk.
- Offer to help opening heavy doors or picking up things that might have fallen on the floor. Ask if the person wants help with luggage or to reach anything that is at a non-accessible level.
- Do not lean on or push the wheelchair without asking first.

Be aware that the design of the airport infrastructure or the aircraft may prevent wheelchair users from moving around independently. This is the case for example if there are steps in the airport environment or if a ramp is too steep.

#### *4.2 People with walking difficulties*

Many people with walking difficulties use walking aids, like sticks, crutches or zimmer frames, but some will not use any aids at all.

Some people with reduced mobility prefer to sit down. Others prefer to stand because of pain when sitting or difficulties to get up from the seated position.

Useful hints:

- Whenever possible, offer a seat.
- Offer help with coats, bags or other belongings.
- Offer to open heavy doors, to pick up items that might have fallen on the floor etc.
- People who have walking aids may find it difficult to use their hands when they stand up.
- Many diseases cause pain that can severely limit mobility. They can make holding and grabbing difficult or impossible. Weakness in limbs makes it difficult to move and maintain balance.

- People with amputated limbs, arthritis etc may have an increased sensitivity to touch and also to pain. The pain may increase in hot or cold conditions. Unskilled assistance may also hurt. Therefore, always ask prior to doing anything.
- Be aware that many people with walking difficulty will prefer to use a lift, where available, rather than an escalator or steps. Walking long distances at the airport can also be difficult or impossible.

#### *4.3 People who are deaf or hard of hearing*

Some people are deaf. Very many people are hard of hearing. This is an invisible disability.

People who have been deaf since birth or childhood often use sign language as their mother tongue. Those people normally rely on visual communication modes. Sometimes their literacy skills may have been affected – it is difficult to learn to write and read a language which you have never heard spoken, and, in addition, is not your mother tongue. Sign language is completely different from a spoken language and has its own grammar, lexicon and idioms. Spoken language is therefore for many deaf people their second or even third language.

People who have become deafened at a later stage in life more often use lip or speech reading, written messages or basic signs when communicating. Those people have developed and used the spoken language.

People who are hard-of-hearing often use a hearing aid and/or use lip or speech reading. A hearing aid can also be used together with other listening devices such as induction loop and desk loop.

Some people who are deaf or hard of hearing use hearing dogs.

Useful hints:

- The best thing is to ask how an individual prefers to communicate rather than guessing.
- People with a slight hearing loss can often manage without a hearing aid, but they are dependent on certain conditions for communication: good acoustics, no background noise, good lighting and clear speech. However, it may not always be possible to ensure such conditions in an airport environment.
- People who have a severe hearing loss and those who have lost their hearing as adults can benefit from supportive signs and information in written form if such information is available. Other kinds of visual information might also be useful in some cases.
- You may need to attract the attention of a person who has reduced hearing by lightly touching his or her shoulder or indicating with your hand.

- Do not shout when speaking, but use a normal speaking tone. This is important as it is more difficult to lip-read when a person is shouting, nor does not make the message clearer, just louder. Speak rather slowly, looking at the person, and use other words if the person has difficulties understanding what you mean. Use signs and body movements to make yourself understood.
- Face the light and keep your hands away from your mouth.
- You can also write down shorter messages if this makes the conversation easier.
- Deaf people and people who are hard of hearing need the same range of information as all other passengers.
- Be aware that people who are hard of hearing will have difficulties if important information is only communicated by audible means or if there are no induction loops at the main facilities of the airport. In the same way, a person who is hard-of-hearing will have difficulties following important video information on board, such as safety information, if there is no subtitling and/or sign language interpretation.

#### *4.4 People who are blind or partially sighted*

A person with a visual impairment may be totally blind or partially sighted. They might need guiding and assistance for orientation purposes, including directions to important services. Although people who are partially sighted may have some useful vision, they may still need help to find their way.

Many, but not all, people who are blind or partially sighted use a mobility aid, mainly a white cane or guide dog. The mobility aid is also a distinctive symbol that a person is blind or partially sighted. Some partially sighted people use special glasses rather than having a mobility aid.

Most blind or partially sighted people need to be guided in airports, from the point of arrival in the airport to their seats on board an aircraft as well as from the aircraft seat to the point of departure from the airport.

People who are blind or partially sighted may have problems with orientation, but not with mobility as such. Assistance given to them should be geared to their specific needs, for example a wheelchair would not be appropriate, unless a person specifically asks for one.

Useful hints:

- When addressing a person who is blind or partially sighted, introduce yourself by explaining your position and speak to him or her directly. Say when you are leaving - otherwise he or she could find himself or herself talking to an empty space.
- Always ask a person who is blind or partially sighted if he or she wants help. Some may not need any assistance. Never grab someone and take charge.

- Always ask a person who is blind or partially sighted how he or she would like to be guided. Some people may prefer to take your arm or may feel more comfortable if you take theirs. Some people, in particular those with partial sight, may only need oral guidance.
- A guide dog in harness is a working animal and should never be distracted. Do not feed or tend to a guide dog without first asking the owner if he or she minds. If a person has a guide dog you should approach him or her from the side opposite the dog. Do not take hold of the harness or lead as the person with sight loss needs these to control the dog. Some guide dog owners prefer to walk at your side without holding your arm. In some situations you can also walk in front – the dog will follow you.
- Warn about changes in ground surface and gaps, and explain loud noises which may alarm a person who is blind or partially sighted. If there are steps, let the person know if they go up or down. When approaching a door, say which way it is opening and on which side. Also, say if it is a revolving or a sliding door.
- Never back a person who is blind or partially sighted into a seat. Describe the seat to him or her (e.g. dining chair, low sofa) and place their hand on the back, arm or seat of the chair, whichever seems best. Also tell the person which way the chair is facing.
- When leaving a person who is blind or partially sighted, give some indication as to how long you will be away. If you have to be away for a longer period of time, give information about where assistance can be found during your absence. Schedule changes and other unexpected information must be communicated to him/her as soon as possible.
- When handing something over to a person who is blind or partially sighted (e.g. passport, ticket), specify what it is and place it in the hand – do not simply leave it on the counter or desk.
- Be aware that a person who is partially sighted may find it difficult to get around independently when, e.g. signs are not in large, clear and well contrasted print, lighting is not adequate, or transparent doors not clearly marked with contrasting coloured strips.
- Blind people and people who are partially sighted rely on audio information, information in Braille for those who read it, large print, or websites that are accessible for blind people (for example websites designed in accordance with the WAI guidelines<sup>1</sup>). Also, blind people cannot read websites if computers do not have screen reader software installed. Therefore, you should not assume that they are aware of all relevant information if that information was not provided in those formats, and you should be prepared to communicate this information in an accessible way.

---

<sup>1</sup> For more information, please see [www.w3.org/WAI/](http://www.w3.org/WAI/)

#### *4.5 Deafblind people*

If a person has difficulty hearing and seeing he or she can be called deafblind or 'dual sensory impaired'. A person is regarded as deafblind if his or her combined hearing and vision loss causes difficulties with communication, mobility and access to information'. Some deafblind people can be identified by the red and white cane they use to navigate their way around.

The different degrees of hearing and vision loss that deafblind people experience mean that their individual needs will vary from person to person. The needs of a deafblind person are also affected by when he or she loses his or her hearing and sight. A person who is born deaf and then loses sight will have different experiences and needs to a person who is blind or partially sighted and then loses his or her hearing. A person who is born totally deaf and blind will have limited communication and may often rely on touch to communicate.

Useful hints:

The hints on communication given in the section on people who are deaf or hard of hearing and on communication with and the guiding of people who are blind or partially sighted are also useful when you are assisting a deafblind person. However, there are also some specific steps you can take when communicating with a deafblind person.

For example:

- Lightly touch the deafblind person's shoulder to attract his or her attention.
- Ask the person how he or she communicates and take time to make sure he or she understands to help lessen possible anxiety.
- If the person communicates using lipreading, speech or sign language you will need to make sure that you are in a good position for them to see you before you start to communicate and that the lighting is on your face.
- If the person prefers to communicate using written messages make sure that they are written in large print with a thick felt tip pen in a colour that contrasts with the paper.
- Some people use a Braille alphabet card which they will hold out to you so that you can place their fingertip on the Braille version of the letters.
- Some people may travel with a support worker, friend or family member who will be able to help you to communicate.

#### *4.6 People with impaired speech*

Many people have speech or language difficulties for various reasons. Do not assume that the person has a learning difficulty, as this is often not the case.

Useful hints:

- Concentrate on the communication and be patient and respectful. If you do not understand completely, tell the person that you do not understand, or repeat what you did understand in order to let the person fill in the gaps.

- Do not fill in the end of the phrases if a person speaks slowly. Let the person take his/her time to speak.
- If the person finds it difficult or tiring to speak, try only to ask questions that need a short answer, preferably just a nod or a shake of the head.
- Be aware that speaking a foreign language can be a barrier for any passenger, but in particular for a person with speech impairment.

#### *4.7 People with learning difficulties*

Remember first and foremost that a person with a learning difficulty has a wide range of skills and abilities which should be respected. Many of these people can live very independent lives and will need help only in some very precise areas of life (for example some can read but have difficulties with numbers, some can count and calculate but have difficulties reading the time on a clock, etc). Be patient when speaking to a person with a learning difficulty. Explain things easily and slowly and encourage the communication without patronising.

Useful hints:

- When you want to explain something:
  - do not assume any previous knowledge of what you are talking about.
  - Use concrete expressions. Try to avoid metaphors and explain the ones you use.
  - Use familiar and short words, explain difficult words and avoid professional vocabulary or dialect. Avoid using directional terms, like right-left, east-west. Use words that relate to things you both can see.
  - Try always to use the same word for the same idea or concept.
  - Try to avoid negatives, but if you have to use negatives, accompany it with a shaking of your head.
  - One sentence should not contain more than one idea.
  - Do not give too much information at once. Try to present only the most important information.
  - Give instructions in the order a person needs to follow them.
  - Do not assume that the person is not listening just because you do not get oral or visual feedback. Rather ask if the person understands what you mean.
- When you need to get information or answers from a person with a learning disability:
  - ask one question after another,
  - give them time to answer
  - be reassuring.
- People with learning difficulties can find it difficult to read notices. So it helps to explain the notice in an accessible way. Important information should also be provided in easy-to-read format, but remember that some people will need an explanation orally.

- Make sure that you have made yourself understood before leaving the passenger. If you are told that you were not understood, it might be because of:
  - A difficult word: try to explain this word or to use another word that is more easily understood;
  - Too much information: go through the different parts of the information separately;
  - Any other reason: try to find out what created the misunderstanding.
- Remember that most people with learning disabilities speak only one language. It might be reasonable to ask for help from a person who speaks the native language of the passenger.
- Be aware that a person with an intellectual disability may not be aware of important information communicated before the journey, if this information was not provided in easy-to-read format. Therefore, be prepared to communicate this information in one of the ways explained above.

#### *4.8 Invisible disabilities*

A high proportion of disabilities are not visible or observable in other ways. However, an invisible disability can have implications for an air passenger to the same extent as a visible disability. You should, therefore, always be open to needs related to disabilities that you can not observe. An open attitude will be an important element in encouraging people with invisible disabilities to tell you about their needs.

Bear in mind that it is not always easy for a person to talk about an invisible disability, since people living with such disabilities are often met with doubt or even suspicion. Therefore, a passenger with an invisible disability will in many instances expect you to be discreet e.g. in relation to other passengers or staff members.

The widely varying needs of people with invisible disabilities will demand different kinds of assistance. It is important to remember that a passenger with an invisible disability might need to bring specific assistive devices, medication or other material in order to be able to travel.

Mental health problems may cause anxiety, restlessness and even panic attacks. Medication may cause drowsiness and slower reaction.

Useful hints:

- People with mental health problems usually appreciate kindness, consideration and encouragement. Calm and reassuring behaviour makes the passenger feel safe. However, over friendly and enthusiastic service may seem aggressive.
- Here again, offer your help, but do not impose it.

#### *4.9 Other disabilities*

It is impossible to cover all types of disabilities in a document like this. In this section

some of the most common impairments have been mentioned, but there will of course be many people who experience other kind of disabilities, visible or invisible, that are not mentioned above, but which will also need particular attention in an airport environment. Let the person express their needs if he or she wishes to do so, and do your very best to meet the individual needs.

Remember also that older people, with or without disabilities, might need particular consideration.

## **5. The role of assistance dogs**

Guide dogs assist blind and visually impaired people by avoiding obstacles, stopping at kerbs and steps, and negotiating traffic. The harness and U-shaped handle fosters communication between the dog and the blind partner. In this partnership, the human's role is to provide directional commands, while the dog's role is to insure the team's safety even if this requires disobeying a command that the dog judges to be unsafe.

Hearing dogs assist deaf and hard of hearing individuals by alerting them to a variety of sounds such as a door knock or doorbell, alarm clock, telephone, baby cry, name call or smoke alarm. Dogs are trained to make physical contact and lead their deaf partners to the source of the sound. Hearing dogs are identified by an orange collar and leash and/or vest.

Assistance dogs give support to physically disabled people by retrieving objects that are out of their reach, by pulling wheelchairs, opening and closing doors, turning light switches off and on, barking for alert, finding another person, assisting ambulatory people to walk by providing balance and counterbalance and many other individual tasks that may be needed by a disabled person. Assistance dogs can sometimes be identified by a backpack or harness.

Remember that assistance dogs will need particular attention in the case of long delays, cancellations or other exceptional situations. As an example, these dogs might need to drink or be given a run during a delay or at the arrival of a long haul flight.

## 6. Glossary

<b><u>Avoid using</u></b>	<b><u>Use instead</u></b>
Confined to a wheelchair, wheelchair-bound	Wheelchair user
Crippled	Has a mobility disability, person with tetra/quadruplegia
Lame	Has a mobility disability, person with tetra/quadruplegia
Deaf-dumb,	Deaf, hard of hearing
Handicapped, invalid	Disabled person
Insane, crazy, psycho, maniac	Has a mental health problem
Retarded, Idiot, "downs"	Has a learning disability or an intellectual disability
Normal, healthy	Able-bodied, non-disabled
Suffers from, afflicted by, victim of...	Has e.g. cerebral palsy/autism/epilepsy...
Dwarf, midget	Person of short stature

## Ogólne wskazówki dla personelu dokonującego kontroli bezpieczeństwa

### Kontrola bezpieczeństwa:

PRMs to określenie używane na określenie osób niepełnosprawnych i starszych, częściowo niepełnosprawnych z ograniczeniami ruchowymi, intelektualnymi wynikającymi z wieku, lub innymi problemami utrudniającymi podróż, które wymagają specjalnej asysty i pomocy innej niż dla pasażera całkowicie pełnosprawnego.

- Pamiętaj ,aby koncentrować się na osobie nie na jej niepełnosprawności
- Wszyscy pasażerowie powinni być traktowani z odpowiednim taktem i godnością.
- Nie wszystkie rodzaje niepełnosprawności są widoczne  
Na przykład niektórzy pasażerowie mogą nie słyszeć lub mieć problemy ze słyszeniem
- Zawsze mów wyraźnie oraz zwracaj się bezpośrednio i w sposób naturalny do pasażera niepełnosprawnego
- Używaj prostego słownictwa; to pomoże osobom z problemami ze słyszeniem
- Używaj jasnego słownictwa nie żargonu
- Zapytaj jak możesz pomóc. Bądź taktowny i delikatny
- Niektóre osoby nie mogą unosić ramion w normalny sposób. Bądź przygotowany na reagowanie na słowne komendy przy podnoszeniu takiej osoby by nie spowodować dodatkowego bólu
- Po kontroli bagażu osoby niewidzącej pamiętaj o pomocy przy jego ponownym spakowaniu
- Pamiętaj, że są specjalne pokoje do kontroli osobistej
- Podczas osobistej kontroli bądź dyskretny
- PRMs nie są zwolnione z kontroli bezpieczeństwa, ale taka kontrola musi być wykonywana ostrożnie i z należyтым wyczuciem
- Nie musisz jednak ściśle stosować wymogów procedury, tak długo jak kontrola jest prowadzona zgodnie z wymaganymi zasadami
- Pomyśl o reakcjach osoby na Twoje działania
- Wyjaśnij dlaczego dana metoda sprawdzania/kontroli jest konieczna
- Zawsze wyjaśniaj procedury, którym jest poddawany pasażer
- Nie nalegaj by pomóc

### **Kontrola bezpośrednia:**

- Bądź powiadomiony o ukrytych niepełnosprawnościach osoby kontrolowanej
- Bądź przeszkolony w temacie pomocy medycznych i zasad ich przeszukiwania
- Gdy PRM poczuje dyskomfort bądź przygotowany do zastosowania innej techniki kontroli, jeśli to będzie konieczne
- Zawsze proponuj osobistą kontrolę
- Zapytaj PRM jak najlepiej mu pomóc i słuchaj uważnie jego potrzeb
- Kiedy kontrolujesz osobę na wózku inwalidzkim - schyl się by być na jej wysokości
- Bądź dyskretny
- Bądź pewny, że osoba może stanąć o własnych siłach przed odebraniem do kontroli jej pomocy – podparcia, np. laski
- Wózki inwalidzkie lotniskowe – powinny być regularnie sprawdzane.
- Specjalne procedury powinny być stosowane przy osobistych wózkach inwalidzkich

### **Kontrola bagażu:**

- osoba niepełnosprawna może nie być w stanie podnieść bagażu celem dokonania jego kontroli
- osoba niepełnosprawna może nie słyszeć pytania „Czyj to bagaż ?” w trakcie dokonywania procedury kontroli
- zawsze kontroluj bagaż osoby niewidomej w obecności świadka
- przepakowuj bagaż pasażera niepełnosprawnego ostrożnie. Bardzo ważne jest poukładanie rzeczy w bagażu osoby niewidomej w takim porządku jaki był przed rozpakowaniem bagażu
- upewnij się, że wszystkie lekarstwa są z powrotem zapakowane do kontrolowanego bagażu
- bądź dyskretny, szczególnie podczas sprawdzania lekarstw i pomocy medycznych
- zawsze pamiętaj o możliwości kontroli w osobnym pomieszczeniu,
- zawsze pamiętaj, że prowadzenie kontroli powinno być dokonywane w taktowny i godny sposób.

