



**Aerodrom Ljubljana**

## **ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI NA PODROČJU OSKRBE INVALIDNIH OSEB IN OSEB Z OMEJENO MOBILNOSTJO**

Izdaja:	Rev 1.0
Veljavno od:	09.10.2013
Sprejeto:	188. seja, 09.10.2013
Skrbnik dokumenta:	Jolanda Kovačič
	<a href="mailto:jolanda.kovacic@lju-airport.si">jolanda.kovacic@lju-airport.si</a>
Odgovoren:	Robert Gradišar

## 1 INVALIDNE OSEBE IN OSEBE Z OMEJENO MOBILNOSTJO V ZRAČNEM PROMETU

V to kategorijo potnikov spadajo vsi, ki imajo zmanjšano možnost gibanja in potrebujejo pomoč in pripomočke pri gibanju. Zmanjšane zmožnosti so lahko senzorične, gibalne, umske narave ali pa razne poškodbe in sicer začasne ali trajne. Lahko so razlog tudi starost, ki povzroči navedene posledice ali zdravstvene težave. Zato taki potniki pri svojem potovanju potrebujejo dodatno pomoč pri opravljanju formalnosti in gibanju na območju letališča.

Potniki morajo prevozniku prijaviti potrebo po pomoči najkasneje 48 ur pred odhodom letala, prevoznik pa mora prenesti informacijo vsaj 36 ur pred odhodom letala oz. takoj ko je mogoče na odhodno, tranzitno in končno letališče.

Družba Aerodrom Ljubljana d. d. se kot izvajalec zemeljske oskrbe obvezuje, da bo tem potnikom nudila kakovostno storitev in pomoč osebja v skladu z EU uredbo ES 1107/2006 in ECAC Doc. No 30 (Part I), section 5: Facilitation of the transport of persons with reduced mobility (Kodeks o pravilih obnašanja pri zemeljski oskrbi oseb z omejeno mobilnostjo). Po najboljših močeh si bomo prizadevali nuditi pomoč tudi potnikom, katerih potreba po pomoči ni bila vnaprej najavljena s strani prevoznika.

Pomoč se nudi naslednjim kategorijam potnikov:

**WCHR (Wheelchair Ramp)** – Potnik lahko prehodi krajše razdalje sam, prav tako lahko hodi navzgor in navzdol po stopnicah, ter se samostojno premika po potniški kabini. Potnik potrebuje invalidski voziček ali drug pripomoček za premikanje med letalom in terminalom, v terminalu in med začetno in končno točko na območju letališča.

**WCHS (Wheelchair Steps)** – Potnik ne more hoditi navzgor in navzdol po stopnicah, lahko pa se giblje samostojno po kabini letala in prehodi krajše razdalje. Potrebuje pomoč pri hoji navzgor in navzdol po stopnicah letala, ter invalidski voziček ali drug pripomoček pri premagovanju razdalj med letalom in terminalom, v terminalu, ter med začetno in končno točko na območju letališča.

**WCHC (Wheelchair Carry)** – Potnik, ki ne more hoditi ali stati samostojno in potrebuje popolno pomoč druge osebe pri gibanju oz. se ne more premikati sam brez invalidskega vozička ali drugega pripomočka, običajno ima s seboj tudi svoj invalidski voziček. Načeloma velja, da za potovanje z letalom potrebuje spremljevalca.

**BLND (Blind)** – Potnik je slaboviden in potrebuje pomoč med potovanjem. Lahko potuje tudi s spremljevalnim psom ali spremljevalcem.

**DEAF** – Potnik je slušno prizadet in potrebuje pomoč med potovanjem.

**BLND/DEAF** – Potnik je gluhonem, zato mora imeti pomoč med potovanjem in spremljevalca.

**STCR** – Potnik, ki potuje na nosilih in lahko potuje samo v ležečem stanju. Potnik mora imeti s seboj tudi spremljevalca.

**DPNA (Disabled Passenger with intellectual or development disability Needing Assistance)** – To so potniki z motnjami v razvoju, z intelektualno nezmožnostjo ali razvojno prizadetostjo, z demenco, z Alzheimerjevo boleznijo, z Downovim sindromom, ki potujejo sami in potrebujejo pomoč.

## 2 CILJI

Temeljni cilj sistema obvladovanja kakovosti na področju oskrbe invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo je zagotoviti učinkovit sistem zaščite in zagotavljanja pomoči invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo v zračnem prometu.

Invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo omogočamo:

- ✓ sporočanje njihovega prihoda na letališče in zahteve po pomoči na označenih točkah znotraj in zunaj zgradb terminala,
- ✓ premik od označene točke do okenca za prijavo potnikov,
- ✓ prijava na let in prijava prtljage,
- ✓ nadaljevanje poti od okenca za prijavo potnikov do zrakoplova skupaj z izpolnitvijo izstopnih, carinskih in varnostnih postopkov,
- ✓ vkrcanje na zrakoplov z zagotavljanjem dvigal, invalidskih vozičkov oziroma druge potrebne pomoči, kakor je to primerno,
- ✓ nadaljevanje poti od vrat zrakoplova do njihovih sedežev,
- ✓ shranjevanje in prevzem prtljage na zrakoplovu,
- ✓ nadaljevanje poti od njihovih sedežev do vrat zrakoplova,
- ✓ izkrcanje z zrakoplova z zagotavljanjem dvigal, invalidskih vozičkov ali druge potrebne pomoči, kakor je to primerno,
- ✓ nadaljevanje poti od zrakoplova do prostora za prevzem prtljage in prevzem prtljage skupaj z izpolnitvijo vstopnih in carinskih postopkov,
- ✓ nadaljevanje poti od prostora za prevzem prtljage do označene točke,
- ✓ dostop do povezovalnih letov, kadar so v tranzitu, s potrebno pomočjo na letalu in na tleh ter na terminalu in med njimi, kakor je potrebno,

- ✓ po potrebi pomoč pri dostopu do toaletnih prostorov.

Kadar invalidni osebi ali osebi z omejeno mobilnostjo pomaga oseba, ki jo spremlja, je treba tej osebi na zahtevo omogočiti, da zagotavlja potrebno pomoč na letališču ter pri vkrcanju in izkrcanju.

Zemeljska oskrba vse potrebne opreme za gibanje, vključno z opremo, kot so električni invalidski vozički, pri čemer je potrebno vnaprejšnje opozorilo v 48 urah ter upoštevanje prostorskih omejitev na zrakoplovu, ob upoštevanju uporabe ustrezne zakonodaje v zvezi z nevarnim blagom.

Začasna nadomestitev poškodovane ali izgubljene opreme za gibanje, čeprav ne nujno zamenjava enakega z enakim.

Zemeljska oskrba s pomočjo psov, ki so priznani kot psi pomočniki, kadar je to primerno.

Sporočanje informacij, potrebnih za izbiro leta, v dostopnih oblikah.

### **3 PRAVNA PODLAGA**

Pravna podlaga, ki določa pravila za zaščito in zagotavljanje pomoči invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo v zračnem prometu:

- Uredba Komisije (ES) št. 1107/2006
- ECAC Doc. No 30 (Part I), section 5: Facilitation of the transport of persons with reduced mobility (Kodeks o pravilih obnašanja pri zemeljski oskrbi oseb z omejeno mobilnostjo)

V sklopu operativnih navodil Aerodroma Ljubljana je oskrba invalidnih oseb in oseb z omejeno mobilnostjo opredeljena v:

- Airport Operations Manual (AOM) – 03 PAX-Passenger Handling

### **4 SPLOŠNE DOLOČBE**

Za zagotavljanje izvajanje kakovosti na področju zagotavljanja pomoči invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo v zračnem prometu je odgovorna:

- Služba za kakovost za izvajanje notranjih nadzorov zemeljske oskrbe
- Služba za oskrbo potnikov za zagotavljanje upoštevanja Uredbe Komisije (ES) št. 1107/2006, ECAC Doc. No 30, section 5 ter postopkov navedenih v AOM – 03 PAX-Passenger Handling.
- Gasilsko reševalna služba za zagotavljanje upoštevanja Uredbe Komisije (ES) št. 1107/2006, ECAC Doc. No 30, section 5 ter postopkov navedenih v AOM – 03 PAX-Passenger Handling.
- Izobraževalni center za organizacijo usposabljanj Komunikacija z drugačnimi

## 5 PRITOŽBE

Aerodroma Ljubljana ima sprejet organizacijski predpis o zadovoljstvu uporabnikov naših storitev, ki določa obravnavo pritožb potnikov, obiskovalcev, letalskih prevoznikov in partnerjev.

Pritožbe, pohvale, mnenja ali predlogi so lahko posredovani na poseben elektronski naslov: [quality@lju-airport.si](mailto:quality@lju-airport.si) ali oddani v, za to namenjene, skrinjice, ki se nahajajo:

- v avli, kjer se vrši prijava na let,
- v mednarodnem prostoru,
- v avli, kjer je prostor za dvig prtljage.

Zg. Brnik, 09.10.2013

Bernarda Trebušak, l.r.

Članica uprave

dr. Iztok Podbregar, l.r.

Član uprave

Zmago Skobir, l.r.

Predsednik uprave