

**KODEKS DOBREGO POSTĘPOWANIA PRZY OBSŁUDZE  
NAZIEMNEJ OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH  
I OSÓB Z OGRANICZONĄ MOŻLIWOŚCIĄ PORUSZANIA SIĘ  
PODRÓŻUJĄCYCH DROGĄ LOTNICZĄ**

## SPIS TREŚCI

|       |  |    |
|-------|--|----|
| I.    | Wprowadzenie.....  | 5  |
| II.   | Główne zasady.....   | 6  |
| III.  | Zakres obsługi i zasady działania.....   | 7  |
| IV.   | Standardy i monitorowanie świadczonych usług.....  | 10 |
| V.    | Szkolenia oraz monitorowanie jakości i przestrzegania standardów.....                      | 11 |
| VI.   | Przygotowanie do podróży.....  | 14 |
|       | Informacja.....  | 14 |
|       | Rezerwacja biletów.....  | 15 |
| VII.  | Dojazd na lotnisko.....  | 16 |
|       | Przyjazd na lotnisko własnym samochodem.....   | 16 |
|       | Przyjazd na lotnisko taksówką lub samochodem.....  | 17 |
|       | Przyjazd na lotnisko autobusem.....  | 18 |
| VIII. | Dostęp do Infrastruktury w Terminalach Pasażerskich.....                                   | 18 |
|       | Miejsca publiczne dostępne dla niepełnosprawnych.....                                      | 18 |
|       | Obsługa i pomoc przy odprawie.....   | 20 |
| IX.   | Wysiadanie z samolotu, asysta do Terminali Pasażerskich, opuszczanie Portu Lotniczego..... | 22 |
| X.    | Psy asystujące.....  | 23 |

## SPIS ZAŁĄCZNIKÓW

|           |   |    |
|-----------|---|----|
| Zał. nr 1 | Karta uzgodnień .....   | 24 |
| Zał. nr 2 | Kody niepełnosprawności .....                                       | 25 |
| Zał. nr 3 | Plan usytuowania miejsc pomocy i stref oczekiwania dla PRM .....    | 26 |
| Zał. nr 4 | Słownik .....   | 29 |
| Zał. nr 5 | Formularz zgłoszeniowy dla PRM .....                                | 30 |
| Zał. nr 6 | Ogólne wskazówki dla personelu dokonującego kontroli bezpieczeństwa | 32 |
| Zał. nr 7 | Użyteczne numery telefonów .....                                    | 35 |

**Celem Kodeksu Dobrego Postępowania przy  
obsłudze Osób Niepełnosprawnych  
i Osób z ograniczoną możliwością poruszania się  
zgodnie z Rozporządzeniem (WE) NR 1107/2006  
Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia  
5 lipca 2006r., jest zapewnienie skutecznej oraz  
fachowej obsługi osób klasyfikujących się do grupy  
PRM w trakcie podróży na wszystkich rejsach  
odlatujących lub przylatujących z/do  
Międzynarodowego Portu Lotniczego Katowice  
w Pyrzowicach.**

**Górnośląskie Towarzystwo Lotnicze S.A.**

**PRM – (Person with Reduced Mobility) „osoba niepełnosprawna” lub „osoba o ograniczonej sprawności ruchowej”** oznacza każdą osobę, której możliwość poruszania się jest ograniczona podczas korzystania z transportu na skutek jakiegokolwiek niesprawności fizycznej (umysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej), upośledzenia lub niesprawności umysłowej, lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności, lub wieku, i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do szczególnych potrzeb takiej osoby.

## I. WPROWADZENIE

Osoby niepełnosprawne i osoby z ograniczoną możliwością poruszania się mają prawo do swobodnego poruszania się i wolnego wyboru podczas korzystania z transportu lotniczego; zabronione jest dyskryminowanie wyżej wymienionych pasażerów na każdym etapie podróży lotniczej. Zarządzający Międzynarodowym Portem Lotniczym Katowice w Pyrzowicach dołoży wszelkich starań, aby wszyscy pasażerowie czuli się równo traktowani podczas przebywania na terenie MPL Katowice w Pyrzowicach.

1. Poniższe ustalenia zawierają wskazówki na temat ogólnego charakteru i zakresu specjalnej pomocy, jaka ma być zapewniona i udzielona na terenie MPL Katowice w Pyrzowicach zgodnie z ustawodawstwem lokalnym, krajowym oraz europejskim (ustawodawstwem UE) w celu zapewnienia profesjonalnych i nieprzerwanych usług osobom z ograniczoną możliwością poruszania się. Zarządzający lotniskiem – Górnośląskie Towarzystwo Lotnicze SA, 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 realizuje zapisy ECAC Doc. 30, część I, Sekcja 5 oraz zalecenia ICAO Aneks 9.

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 Międzynarodowego Portu Lotniczego Katowice w Pyrzowicach, w szczególności do:
  - agentów handlingowych,
  - przewoźników,
  - touroperatorów,
  - jednostek organizacyjnych zarządzającego lotniskiem,
  - architektów i projektantów,
  - jednostek handlowo-usługowych.

## II. GŁÓWNE ZASADY

1. Podstawą ustaleń powyższego Kodeksu jest dążenie do poprawy dostępności możliwości korzystania z transportu drogą lotniczą PRM.
2. Kodeks definiuje minimalne standardy postępowania wobec PRMs obowiązujące na terenie MPL Katowice w Pyrzowicach.
3. Kodeks opiera się na regulacjach w zakresie standardów obsługi osób z ograniczoną możliwością poruszania się 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 travelling public.
- b) Aneks 9 ICAO,  
c) Rozporządzeniu WE 1107/2006  
d) Europejskich Dyrektywach Obsługi Naziemnej
4. Kodeks zawiera minimalne standardy, które muszą zostać spełnione, jednakże zwraca się uwagę na nieprzerwane podwyższanie standardów w tym zakresie, szczególnie w planowaniu strategicznym np. planowaniu nowej infrastruktury lotniskowej, obiektów terminalowych, nowych systemów handlingowych.
  5. Kodeks zawiera regulacje dotyczące wszystkich aspektów podróży drogą lotniczą przez PRMs, 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 PRMs.

### III. ZAKRES OBSŁUGI I ZASADY DZIAŁANIA

Podczas zamawiania biletów z wyprzedzeniem, PRMs powinny mieć możliwość powiadomienia o swoich szczególnych potrzebach, zgodnie z aktualnie obowiązującymi kodami wg ECAC dok. 30 (**załącznik nr 2**).

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,
3. Pomocy przy rejestracji przy stanowisku odprawy 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 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 granicznej,
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. Pomocy do pierwszego punktu podróży wieloetapowej,
9. Umożliwienia klientowi skorzystania, o ile czas na to pozwala, z udogodnień portu lotniczego, o które poprosił,
10. Zapewnienia możliwości korzystania z wózka inwalidzkiego bez osoby asystującej, zgodnie z życzeniami pasażera,
11. Stosownej pomocy w przypadku znacznych opóźnień lotów i/lub ich odwołania (obejmująca chwilowe potrzeby osób z ograniczoną możliwością poruszania się).

## Godziny pracy

- Dostawcy usług winni zapewnić potrzebną pomoc w godzinach pracy w strefie ogólnodostępnej, w obiektach terminalowych oraz w strefie zastrzeżonej lotniska **(użyteczne numery telefonów – załącznik nr 7)**,
- Punkty pomocy i zgłoszenia dla PRM, położone są w Międzynarodowym Porcie Lotniczym Katowice w Pyrzowicach - zgodnie z załączonym planem ich rozmieszczenia **(załącznik nr 3)**.



## Zasady działania

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. O ile to możliwe należy unikać procedur „przekazania”,
3. Tam gdzie jest to możliwe, należy zapewnić jednolite usługi,
4. Należy wypracować skuteczny system klasyfikacji pod względem ważności, planowania i zapewnienia pomocy na czas,
5. Należy zapewnić odpowiednie miejsca oczekiwania/spotkań w strategicznych punktach poszczególnych portów lotniczych,
6. Tam, gdzie używane są wózki inwalidzkie musi być zapewniony odpowiedni stopień organizacji w celu maksymalizacji stopnia ich wykorzystania,
7. Należy nieustannie oceniać i podnosić skuteczność działania, zapewniając wykorzystanie najefektywniejszych sposobów przegrupowywania personelu i sprzętu,
8. Programy szkoleniowe oparte na wymaganiach określonych w części I Doc 30 ECAC, zgodnie z przepisami lokalnymi lub ustawodawstwem krajowym winny być opracowywane w porozumieniu z krajowymi i europejskimi forami ludzi niepełnosprawnych,
9. Cały sprzęt niezbędny do zapewnienia pomocy osobom z ograniczoną możliwością poruszania się powinien 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. MPL Katowice w Pyrzowicach zezwala, aby osobom niewidomym towarzyszyły podczas ich pobytu wewnątrz obiektów terminalowych ich psy – przewodnicy.

#### IV. STANDARDY ŚWIADCZENIA USŁUG I MONITOROWANIE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Standardy i docelowy poziom usług jest uzgadniany przez zarządzającego lotniskiem w uzgodnieniu z przedstawicielami przewoźnika, dostawcą usług oraz pozostałymi użytkownikami portu. Umowa z dostawcą usług zawiera szczegółowe zapisy w tym zakresie.
2. Poniższe standardy zawierają minimalny poziom usług mający zastosowanie w obsłudze PRM. Podlegają one korekcie uzgodnionej przez przedstawicieli przewoźników, dostawcą usług i zarządzającym 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:
  - 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:
  - 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 w pomieszczeniu przy wejściu na statek powietrzny 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 osiągalna przy Gate/statku powietrznym 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) Międzynarodowy Port Lotniczy Katowice w Pyrzowicach doloży wszelkich starań, aby wszyscy klienci byli 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.

## **V. SZKOLENIA ORAZ MONITOROWANIE JAKOŚCI I PRZESTRZEGANIA STANDARDÓW**

W celu zapewnienia jak najlepszej obsługi osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej przewidziane są szkolenia w zakresie zaspokajania potrzeb osób o różnych rodzajach niepełnosprawności lub upośledzenia ruchowego, równego traktowania i świadomości niepełnosprawności.

1. Wszyscy pracownicy, a także kierownictwo zajmujące się bezpośrednio obsługą podróżnych na terenie MPL Katowice w Pyrzowicach muszą zostać przeszkoleni zgodnie z rozporządzeniem (WE) NR 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006r. Szkolenie takie należy dostosować

do funkcji pracownika. Pracownicy powinni przechodzić cykliczne instruktaże z zakresu obsługi klienta oraz postępowania z osobami niepełnosprawnymi, które powinny obejmować:

- a) informacje o rodzajach niepełnosprawności, wliczając w to wszelkie rodzaje niepełnosprawności czasowej (np. złamania nóg, rąk, itp.), umiejętności potrzebne do porozumiewania się z osobami niepełnosprawnymi zwłaszcza tymi z upośledzeniem słuchu lub problemami przyswajania wiedzy,
- 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 forów ludzi 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 menager 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) równe traktowanie i świadomość niepełnosprawności,
  - 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 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 ulepszeń dla PRM.
  10. Szkolenie w zakresie obsługi PRM powinno być integralną częścią każdego szkolenia personelu.

### **Monitorowanie jakości i przestrzegania standardów**

1. Przeprowadzane będą regularne oceny w celu monitorowania przestrzegania standardów świadczenia usług przez ich dostawcę oraz w celu ciągłego 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 usług wprowadzenia ich własnych systemów monitorowania oraz przekazywania odpowiednich informacji do użytkowników portu i zarządzającego lotniskiem.

3. MPL Katowice w Pyrzowicach będzie realizował monitorowanie przestrzegania standardów świadczenia usług dla PRM min. poprzez:
  - a) Rejestrację obsługi PRM,
  - b) Rejestrację otrzymanych skarg,
  - c) Weryfikację jakości świadczonych usług na podstawie opinii przewoźników oraz instytucji ds. osób niepełnosprawnych.
4. Osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej, która uzna, że doszło do naruszenia rozporządzenia 1107/2006, może zgłosić to organowi zarządzającemu portem lotniczym lub danemu przewoźnikowi lotniczemu, w zależności od przypadku.

Wszelkie uwagi i skargi dotyczące przestrzegania standardów świadczenia usług dla PRM należy wysyłać na adres zarządzającego: [prm@gtl.com.pl](mailto:prm@gtl.com.pl)

## VI. PRZYGOTOWANIE DO PODRÓŻY

### Informacja

Od zarządzającego lotniskiem/dostawcy usług oczekiwać się będzie dostarczania publicznym i niepublicznym organizacjom działającym na terenie MPL Katowice w Pyrzowicach użytecznych informacji w celu propagowania wiedzy o dostępnej szczególnej pomocy lub udogodnieniach dla PRM.

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

Informacje dotyczące podróży uzyskać będzie można przy stanowisku „Informacji” na Terminalu Pasażerskim, a także na stronie internetowej [www.katowice-airport.com](http://www.katowice-airport.com). Podczas zamawiania biletów z wyprzedzeniem, PRM powinny mieć możliwość powiadomienia o swoich szczególnych potrzebach, zgodnie z aktualnie

obowiązującymi kodami wg ECAC dokument 30, **(wzór formularza zgłoszeniowego – załącznik nr 5)**.

Zarządzający zapewnia dostęp PRM do informacji na temat pomocy na terenie MPL Katowice w Pyrzowicach, w szczególności informacje te zawarte są na stronie internetowej oraz w dostępnych broszurach na terenie wszystkich obiektów terminalowych w języku polskim i angielskim.

### **Rezerwacja biletów**

1. Przewoźnik, agent biura podróży powinien wymagać wszystkich koniecznych informacji od osób wymagających pomocy na lotnisku i w trakcie podróży lotniczej. Informacje te powinny być odnotowane i przesłane w dostępnych formach do agenta handlingowego 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 – jest możliwe uzyskanie tych danych 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 minimalnym czasem „check-in time” na odlot. W sytuacji braku wcześniejszego zgłoszenia winno się dołożyć wszelkich możliwych starań w celu właściwej akomodacji PRM.

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

## **VII. DOJAZD NA LOTNISKO**

Każdy PRM przybywający na lotnisko powinien mieć możliwość łatwej i szybkiej orientacji jak dostać się na lotnisko.

Zarządzający lotniskiem oznaczy miejsca dojazdowe do obiektów terminalowych.

### **Przyjazd na lotnisko własnym samochodem**

Większość pasażerów niepełnosprawnych dojeżdża na lotnisko samochodem, dlatego Zarządzający Międzynarodowym Portem Lotniczym Katowice w Pyrzowicach wyznaczył miejsca parkingowe, które są odpowiednio oznakowane.

1. Na parkingu powinno być odpowiednio zaprojektowane i wyposażone miejsce dla PRM z uwzględnieniem wózków inwalidzkich, sprzedaży biletów, przejazdów przez przejścia, komunikacji z obiektami terminalowymi, itp.  
Miejsca parkingowe dla PRM oraz dojazd do nich powinny być odpowiednio i wyraźnie oznaczone.
2. Miejsca parkingowe krótkoterminowe powinny być zlokalizowane jak najbliżej obiektów terminalowych.
3. Użytkownicy miejsc parkingowych dla osób niepełnosprawnych 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. Na parkingach długoterminowych powinny być miejsca dla osób niepełnosprawnych 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 osób niepełnosprawnych powinno wyraźnie określać status tych miejsc i skutecznie zniechęcać innych pasażerów do korzystania z nich (odpowiednie znaki pionowe umieszczone w odpowiednim miejscu). Personel odpowiedzialny powinien pomóc w przenoszeniu bagażu lub sprzętu inwalidzkiego z samochodu, ale nie może podnosić osoby niepełnosprawnej z samochodu.
6. Punkty przywołania pomocy dla PRM (SOS) powinny być dostępne 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 niesłyszących. Użytkownik powinien otrzymać potwierdzenie przyjęcia informacji o konieczności pomocy. Wszystkie telefony dla PRM powinny być wyposażone w pętlę indukcyjną i sygnał świetlny z przeznaczeniem dla osób niesłyszących i niedosłyszących.
7. Przy miejscach dla osób niepełnosprawnych Zarządzający ma obowiązek zlikwidować bariery architektoniczne (np. krawężniki) poprzez zamontowanie odpowiednich podjazdów dla wózków inwalidzkich.

### **Przyjazd na lotnisko taksówką lub samochodem**

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.

Zarządzający MPL Katowice w Pyrzowicach zezwala na zatrzymanie się bezpośrednio przed Terminalem taksówki lub samochodu przywożącego pasażera niepełnosprawnego lub mającego problemy z poruszaniem się.

## **Przejazd na lotnisko autobusem**

Przystanki autobusowe powinny być dostosowane do poruszania się osób niepełnosprawnych na wózkach inwalidzkich.

## **VIII. DOSTĘP DO INFRASTRUKTURY W TERMINALACH PASAŻERSKICH**

Od 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. m.in. toalety, miejsca oczekiwania, punkty przywołania pomocy dla PRM (SOS), 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.

### **Miejsca publiczne dostępne dla niepełnosprawnych**

#### **1. Sklepy, restauracje i inne usługi**

Wszystkie punkty usługowe i handlowe wraz z restauracjami oraz inne usługi oferowane na terenie Terminali Pasażerskich powinny być dostępne dla osób niepełnosprawnych. Również wszystkie miejsca obsługi (tj. biura przewoźników, agentów podróży, restauracje, sklepy, kaplica, biuro bagażu zaginionego, odprawy check-in) powinny być dostępne dla osób niepełnosprawnych.

#### **2. Miejsca oczekiwania w obiektach terminalowych**

Miejsca oczekiwania dla PRM powinny być zlokalizowane przy stanowisku odpraw lub przy punkcie przywołania pomocy dla PRM (SOS). 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**

Punkty przywołania pomocy dla PRM (SOS) przeznaczone dla osób niepełnosprawnych powinny być dostępne wewnątrz i na zewnątrz Terminali Pasażerskich.

Punkty przywołania pomocy dla PRM (SOS) powinny być odpowiednio wyposażone w pętlę indukcyjną i oznaczenia dla osób niewidzących lub niedowidzących.

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

System informacji wizualnej „flight information” powinien być dostępny dla osób niepełnosprawnych.

### **4. Wózki inwalidzkie**

Zasadą generalną jest pozwolenie na używanie wózków, które należą do osób niepełnosprawnych. Osoby niepełnosprawne mają możliwość pozostania na nich do momentu, aż znajdą się przy samolocie.

Użytkownicy wózków elektrycznych powinni mieć pozwolenie na ich używanie, oraz możliwość pozostania na nich aż do sali odlotowej/Gate-u, jeśli jest taka możliwość. W pozostałych przypadkach takie wózki powinny być nadawane przy odprawie check-in.

Wózki inwalidzkie powinny być transportowane bez dodatkowych opłat.

Powinny być nadawane do samolotu jako ostatnie i dostarczone przy wyładunku jako pierwsze oraz powinny być zwrócone osobie niepełnosprawnej w pierwszej kolejności.

Linie lotnicze powinny je przewozić ze szczególną dbałością.

### **5. Drogi dojścia do terminali**

Wszystkie ścieżki dojścia do punktów zewnętrznych – systemów przywołania pomocy (SOS) i do obiektów terminalowych powinny być dobrze oznaczone i całkowicie dostępne dla osób niepełnosprawnych.

Punkty przywołania pomocy (SOS) dla PRM powinny być zlokalizowane w pobliżu wyjścia/wejścia do terminali. Miejsca te powinny być widocznie oznaczone; powinny kontrastować z otoczeniem.

## **Obsługa i pomoc przy odprawie**

### **1. Odprawa – check-in**

Personel agenta handlingowego powinien sprawdzić wszystkie wcześniejsze rezerwacje dla PRM w celu upewnienia się o wcześniejszej rezerwacji dotyczącej wymaganego serwisu.

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 bez problemów osób z niepełnosprawnością.

Personel agenta handlingowego powinien umieć porozumiewać się z osobami niesłyszącymi i osobami mającymi problemy ze słyszeniem.

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

### **2. Pomoc w salach odlotowych/ Gate-ach**

Personel obsługujący gate powinien być zorientowany, czy ma pasażerów PRM, szczególnie tych z problemami słuchu i czy ci pasażerowie są na bieżąco informowani z zakresu tzw. „flight information”. 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**

Zasadą jest przewóz pasażerów niepełnosprawnych razem z innymi pasażerami w autobusach niskopodłogowych, odpowiednio dostosowanych.

Jeśli osoba niepełnosprawna wymaga „full lift on/lift” – osobę taką należy obsłużyć jako „pre-board”.

Wszystkie 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, dźwigać 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**

Bezpośredni transfer z jednego samolotu do drugiego powinien być przeprowadzony w sposób zapewniający zachowanie wszystkich procedur.

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. 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.

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 6.

## **IX. WYSIADANIE Z SAMOLOTU, ASYSTA DO TERMINALI PASAŻERSKICH, OPUSZCZANIE PORTU LOTNICZEGO**

Asystujący personel powinien pomóc przy odbiorze i transporcie bagażu. Pomoc powinna być dostarczona od samolotu do/na parking lub przystanek autobusowy. Przed opuszczeniem pasażera personel powinien upewnić się, czy pasażer ma zapewniony transport i czy będzie potrzebował jeszcze jakiejś pomocy. 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.

- Pasażer niepełnosprawny lub mający problemy z poruszaniem się powinien opuścić pokład samolotu jako ostatni, chyba że personel pokładowy zarządzi inaczej.
- Pomocy przy wysiadaniu z samolotu pasażerowi niepełnosprawnemu i asystę do hali przylotów zapewniają pracownicy Podwykonawcy. Zarządzający ma obowiązek zamieścić przy wejściu do hali przylotów naścienny panel wzywania pomocy.
- Podwykonawca ma obowiązek oczekiwać na pasażera wymagającego asysty po jego przylocie w przypadku wcześniejszego zgłoszenia zapotrzebowania takiej asysty. W innych przypadkach, pasażer poprzez panel wzywania pomocy, kontaktuje się bezpośrednio z Pracownikami Podwykonawcy, którzy przekazują informację pracownikowi odpowiedzialnemu za pomoc osobie niepełnosprawnej, który następnie zapewnia asystę aż do opuszczenia lotniska.
- Pracownicy MPL Katowice w Pyrzowicach odpowiedzialni za obsługę osoby niepełnosprawnej pomagają pasażerowi niepełnosprawnemu lub mającemu problemy z poruszaniem się przy odbiorze bagażu, kontroli paszportowej bądź celnej.

- Zarządzający Portem Lotniczym zapewnia aby pasażer na wózku inwalidzkim zmieścił się, przejeżdżając przez stanowiska kontroli paszportowej i kontroli celnej.
- Jeśli pasażer niepełnosprawny kontynuuje podróż samochodem – powinna być zapewniona pomoc z załadunkiem bagażu do samochodu; nie dotyczy to przenoszenia/dźwigania pasażera do samochodu.
- W przypadku kontynuowania podróży innymi środkami transportu ważne jest, by nie pozostawiać takiej osoby na przystanku autobusowym lub kolejowym, ale należy jej pomóc lub zapytać o rodzaj asysty.
- Pracownicy MPL Katowice w Pyrzowicach odpowiedzialni za obsługę osoby niepełnosprawnej muszą zapewnić pasażerowi niepełnosprawnemu lub mającemu problemy z poruszaniem się, pomoc przy załadunku bagażu lub innego sprzętu do bagażnika samochodu (np. wózki inwalidzkie).
- Pracownicy MPL Katowice w Pyrzowicach odpowiedzialni za obsługę osoby niepełnosprawnej powinni udzielić pomocy pasażerowi niepełnosprawnemu lub mającemu problemy w poruszaniu się, przy wsiadaniu do samochodu, taksówki czy autobusu.
- W przypadku uszkodzenia lub utracenia sprzętu do poruszania się, Podwykonawca wypożycza pasażerowi sprzęt, z zastrzeżeniem, że nie musi on być identyczny.

## **X. PSY ASYSTUJĄCE**

- Zarządzający lotniskiem MPL Katowice w Pyrzowicach zezwala, aby osobom niewidomym towarzyszyły podczas ich pobytu wewnątrz obiektów terminalowych ich psy – przewodnicy.
- Pracownicy Podwykonawcy zapewniają asystę pasażerowi niepełnosprawnemu z certyfikowanym psem przewodnikiem zgodnie z przepisami poszczególnych przewoźników.

### KARTA UZGODNIENÍ

| Lp. | Jednostka organizacyjna   | Data uzgodnienia | Podpis/pieczeć firmowa i imienna | Uwagi |
|-----|---|------------------|----------------------------------|-------|
| 1.  | Zarządzający lotniskiem:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• PB</li> <li>• DIF</li> <li>• WSO SOL</li> <li>• DSD</li> <li>• SRM</li> <li>• DTI</li> </ul> |                  |                                  |       |
| 2.  | LS AS S.A.  |                  |                                  |       |
| 3.  | Wizz air  |                  |                                  |       |
| 4.  | Enter Air   |                  |                                  |       |
| 5.  | Welcome Airport Services  |                  |                                  |       |
| 6.  | Ryanair   |                  |                                  |       |
| 7.  | Straż Graniczna   |                  |                                  |       |
| 8.  | Służba Celno – Skarbowa   |                  |                                  |       |
| 9.  | Urząd Miasta Katowice   |                  |                                  |       |



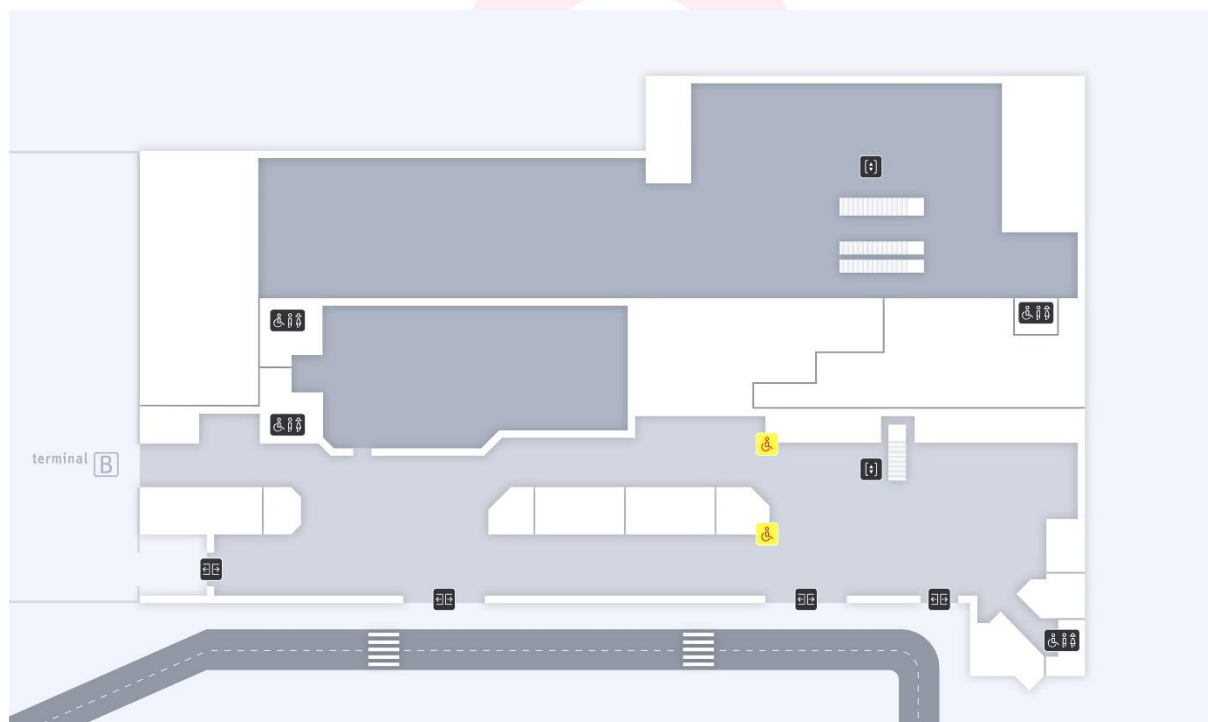
## KODY NIEPEŁNOSPRAWNOŚCI

Kody określające rodzaj asysty dla pasażerów niepełnosprawnych lub pasażerów mających ograniczenia w poruszaniu się, wg Dokumentu nr 30 ECAC.

- **WCHR** – pasażer, który jest w stanie wejść/zejść po schodach i przemieszczać się samodzielnie po pokładzie samolotu, jednak wymaga wózka inwalidzkiego lub innego sprzętu do poruszania się na dłuższych dystansach,
- **WCHS** – pasażer, który nie jest w stanie poruszać się po schodach, ale może przemieszczać się po pokładzie samolotu i wymaga wózka inwalidzkiego lub innego sprzętu do poruszania się,
- **WCHC** – obejmuje pasażerów niechodzących, poruszających się jedynie za pomocą wózka lub innego sprzętu. Kategoria ta obejmuje również pasażerów częściowo niepełnosprawnych ruchowo, wymagających pomocy przy wchodzeniu na pokład lub opuszczaniu samolotu i poruszaniu się po pokładzie samolotu, ale samodzielnie poruszający się po lotnisku za pomocą wózka inwalidzkiego (WCHP),
- **BLND** – pasażer niewidomy lub niedowidzący,
- **DEAF** – pasażer niesłyszący lub niedosłyszący lub pasażer niesłyszący i niemówiący,
- **DEAF/BLND** – pasażer niewidomy i niesłyszący, którzy porusza się jedynie z pomocą osoby towarzyszącej,
- **DPNA** – pasażer niepełnosprawny intelektualnie lub z zaburzeniem rozwojowym, wymagający asysty. Kategoria obejmuje pasażerów z upośledzeniami w zakresie uczenia się, osób z otępieniem, osób z chorobą Alzheimera lub zespołem Downa, podróżujących samodzielnie i wymagających pomocy personelu naziemnego.

## PLAN USYTUOWANIA MIEJSC POMOCY I STREF OCZEKIWANIA DLA PRM

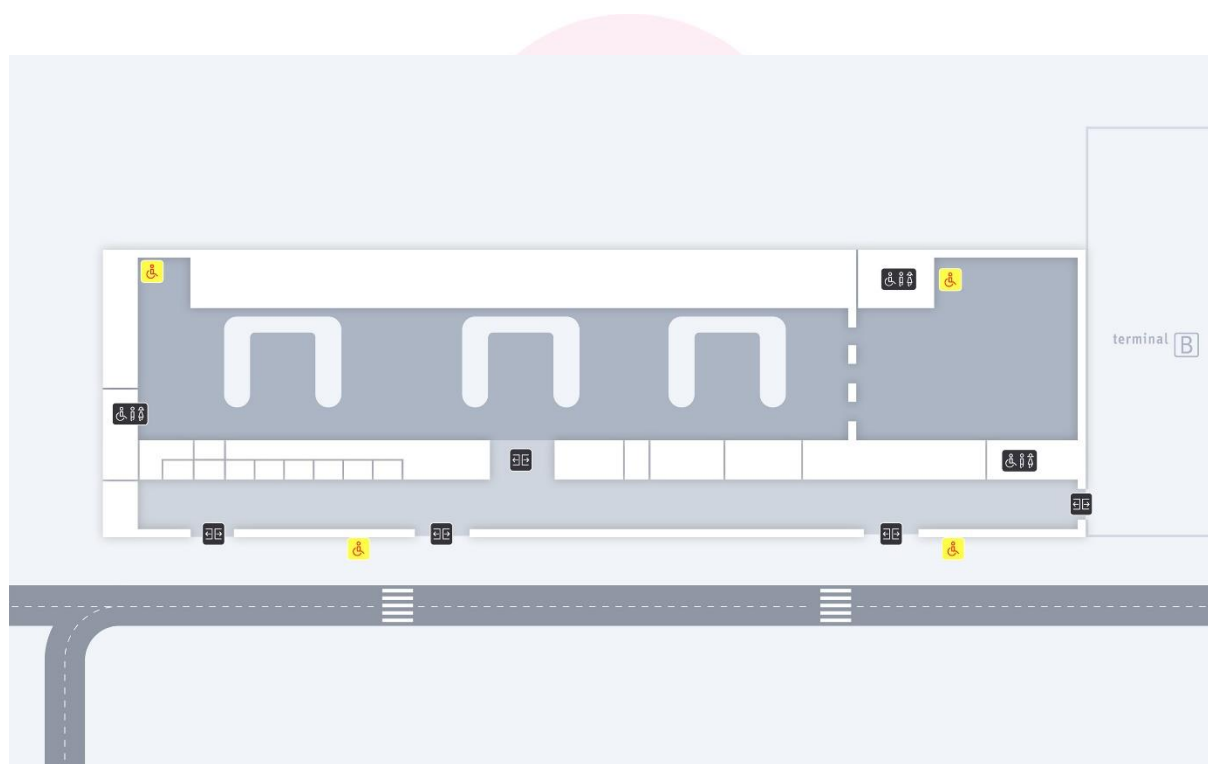
### TERMINAL A



## PLAN USYTUOWANIA MIEJSC POMOCY I STREF OCZEKIWANIA DLA PRM TERMINAL B



## PLAN USYTUOWANIA MIEJSC POMOCY I STREF OCZEKIWANIA DLA PRM TERMINAL C



## PLAN USYTUOWANIA MIEJSC POMOCY I STREF OCZEKIWANIA DLA PRM TERMINAL D



## SŁOWNIK

**Osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej** oznacza każdą osobę, której możliwość poruszania się jest ograniczona podczas korzystania z transportu na skutek jakiegokolwiek niesprawności fizycznej (umysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej), upośledzenia lub niesprawności umysłowej, lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności, lub wieku, i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do szczególnych potrzeb takiej osoby.

**Przewoźnik lotniczy** – oznacza przedsiębiorstwo transportu lotniczego posiadające ważną licencję na prowadzenie działalności z zakresu przewozu lotniczego pasażerów, bagażu, towarów lub poczty za wynagrodzeniem.

**Organizator wycieczek** – oznacza organizatora lub punkt sprzedaży detalicznej w rozumieniu art. 2 ust. 2 i 3 dyrektywy 90/314/EWG, z wyjątkiem przewoźnika lotniczego.

**Zarządzający portem lotniczym** – oznacza organ, którego celem zgodnie z ustawodawstwem krajowym jest w szczególności administrowanie i zarządzanie infrastrukturą portu lotniczego oraz koordynowanie działalności różnych podmiotów gospodarczych działających w porcie lotniczym lub w systemie portu lotniczego.

**Podwykonawca** – jest to organ działający na zlecenie Zarządzającego Portem Lotniczym.

## FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY DLA PRM

Podróżni są proszeni o poinformowanie obsługi lotniska o wszystkich swoich potrzebach poprzez wypełnienie poniższego formularza

Imię i nazwisko\*.....

Adres e-mail .....

Numer telefonu .....

Proszę o zapewnienie asysty przy wylocie z Katowic / przy przylocie z Katowic\*

Data odlotu/przylotu\* .....

Godzina odlotu/przylotu\* .....

Numer Lotu .....

Rodzaj niepełnosprawności: (zaznaczyć właściwe- możliwość wyboru kilku pól jednocześnie)

- BLND- Asysta dla pasażera niewidomego lub niedowidzącego**
- DEAF- Asysta dla pasażera z wadami słuchu**
- WCHR – Asysta dla pasażera poruszającego się na wózku inwalidzkim do wejścia do samolotu**
- WCHS- Asysta dla pasażera poruszającego się na wózku inwalidzkim podczas wchodzenia do samolotu po trapie**
- WCHC – Asysta dla pasażera poruszającego się na wózku inwalidzkim do miejsca w samolocie**
- DPNA- Asysta dla pasażera z niepełnosprawnością intelektualną (np. pasażer z zespołem Downa, zespołem Aspergera, Autyzmem, chorobą Alzheimera, lub inną niewymienioną wyżej)**
- MAAS (meet and assist)- Wszyscy inni pasażerowie niewymienieni wyżej wymagający asysty.**

Czy podróżuje Pani/ Pan z osobą towarzyszącą? TAK/ NIE\*

Czy podróżuje Pani/Pan z własnym wózkiem inwalidzkim? TAK/ NIE\*

Jeśli podróżuje Pani/Pan z własnym wózkiem inwalidzkim:

-posiadam wózek elektryczny/ manualny\*

Jeśli posiada Pani/Pan wózek elektryczny:

-wózek posiada baterię suchą/baterię moką\*

Czy podróżuje Pani/Pan z psem przewodnikiem? TAK/ NIE\*

Pozostałe oczekiwania ze strony asysty/informacje dodatkowe:

.....  
.....  
.....  
.....

Podpis/data:

\*niepotrzebne skreślić



## OGÓLNE WSKAZÓWKI DLA PERSONELU DOKONUJĄCEGO KONTROLI BEZPIECZEŃSTWA

### Kontrola bezpieczeństwa

Pracownik Podwykonawcy zapewnia pomoc pasażerowi niepełnosprawnemu lub pasażerowi z ograniczoną możliwością poruszania się przy kontroli bezpieczeństwa.

- Pamiętaj 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 i patrz bezpośrednio na 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.
- Podczas osobistej kontroli bądź dyskretny.
- PRMs powinny podlegać takiej samej procedurze jako pozostali pasażerowie.
- Pomyśl o reakcjach osoby na Twoje działania.
- Wyjaśnij dlaczego są prowadzone różne rodzaje kontroli.
- Zawsze wyjaśniaj procedury, którym jest poddawany pasażer.
- Nie nalegaj by pomóc.

## Kontrola bezpośrednia

- Bądź świadomy możliwych ukrytych niepełnosprawności osoby kontrolowanej.
- Miej wiedzę na temat popularnych sprzętów medycznych i zasad ich przeszukiwania.
- Pamiętaj, że jest możliwość kontroli osoby w odseparowanym pomieszczeniu.
- Kiedy kontrolujesz osobę na wózku inwalidzkim – schyl się by być na jej wysokości.
- Bądź dyskretny.
- Bądź pewny, że osoba może stanąć o własnych siłach.
- Zapewnij wsparcie osobie niewidzącej przed odebraniem jej pomocy po kontroli – podparcia, np. laski.
- Wózki inwalidzkie lotniskowe – powinny być regularnie sprawdzane.
- Specjalne procedury powinny być stosowane przy osobistych wózkach inwalidzkich.
- Osoba z autyzmem lub zespołem Aspergera często nie umie odczytać wyrazu twarzy i emocji w głosie innych. Może więc reagować w inny sposób, zwłaszcza gdy jest zestresowana. Przebywanie na lotnisku i latanie to dla niej duży stres ze względu na hałas, tłok i nadmiar bodźców wzrokowych. Postaraj się, by została obsłużona poza kolejką i mogła czekać w cichym miejscu. Z powodu nadwrażliwości, osoba z autyzmem lub zespołem Aspergera może też niechętnie reagować na dotyk. Podczas kontroli bezpieczeństwa dotyk ogranicz więc do niezbędnego minimum. Uprzedź pasażera, że będziesz go dotykać i wyjaśnij, dlaczego jest to konieczne. Pozwól mu na samodzielne wyjęcie przedmiotów, na które reaguje system. Wyjaśnień udzielaj w prosty, logiczny sposób, unikając dwuznaczności, żartów i ironii. Pamiętaj, że Twój rozmówca wszystkie komunikaty rozumie dosłownie. Włączona w samolocie muzyka może mu bardzo przeszkadzać, potęgując jego niepokój i zdenerwowanie. Zapewnij mu miejsce z dala od dzieci oraz innych zachowujących się głośno osób.

## 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.

**UŻYTECZNE NUMERY TELEFONÓW**

| Lp                                  | Jednostka organizacyjna   | Stanowisko  | Telefon                            | Godziny pracy | Adres e-mail          |
|-------------------------------------|---------------------------|---|------------------------------------|---------------|-----------------------|
| <b>GTL SA</b>                       |                           |   |                                    |               |                       |
| 1.                                  |                           | Służba Ratownictwa Medycznego                                     | 32 3927 241                        | 24 godz./dobę |                       |
| 2.                                  |                           | Koordynator terminala   | 32 3927 190                        | 24 godz./dobę |                       |
| 3.                                  |                           | Dyżurny Operacyjny Portu  | 32 3927 262                        | 24 godz./dobę |                       |
| 4.                                  |                           | Dowódca zmiany WSO SOL  | 32 3927 260                        | 24 godz./dobę |                       |
| 5.                                  |                           | Obsługa parkingu  | 32 3927 269                        | 24 godz./dobę |                       |
| 6.                                  |                           | Informacja lotniskowa   | 32 3927 200                        | 24 godz./dobę |                       |
| 7.                                  | Skargi                    |   |                                    |               | prm@gtl.com.pl        |
| <b>LS Airport Services</b>          |                           |   |                                    |               |                       |
| 1.                                  | LS AS S.A.                | Supervisor Sekcji Obsługi Pasażerskiej                            | +48 539932355                      | 8.00 – 16.00  | m.twardokes@lsas.aero |
| 2.                                  |                           | Obsługa PRM   | 32 392 73 94<br>lub<br>666 024 216 | 24 godz./dobę | prmkw@lsas.aero       |
| 3.                                  |                           | Shift Leader PAX  | 32 392 72 98                       | 24 godz./dobę | paxkw@lsas.aero       |
| <b>Inne jednostki organizacyjne</b> |                           |   |                                    |               |                       |
| 1.                                  | PSG                       | Kierownik zmiany  | 32 3927 209                        | 24 h          |                       |
| 2.                                  | Policja                   | Posterunek Policji  | 32 3927 228                        | 24 h          |                       |
| 3.                                  | UC                        | Kierownik zmiany  | 32 3927 210                        | 24 h          |                       |
| 4.                                  | GTL S.A.                  | Pion Bezpieczeństwa   | 32 3927 244                        | 7.30 – 15.30  | prm@gtl.com.pl        |
| 5.                                  | Urząd Miasta Katowice     | Pełnomocnik Prezydenta miasta Katowice ds. Osób Niepełnosprawnych | 32 259 32 12                       | 7.30 – 15.30  | ps@katowice.eu        |
| 6.                                  | Taxi Airport              |   | 32 786 06 06                       | 24 h          |                       |
| 7.                                  | PKM/PKP                   |   | 32 258 80 73                       | 24 h          |                       |
| 8.                                  | Urząd Lotnictwa Cywilnego | Prawa pasażera  | 22 520 74 84                       | 7.30 – 15.30  | kopp@ulc.gov.pl       |