



ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE

FAKULTA DOPRAVNÍ

Markéta Kafková

**PŘEPRAVA OSOB SE SNÍŽENOU POHYBLIVOSTÍ
V LETECKÉ DOPRAVĚ**

Bakalářská práce

2015



K621..... Ústav letecké dopravy

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE
(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení studenta (včetně titulů):

Markéta Kafková

Kód studijního programu a studijní obor studenta:

B 3710 – LED – Letecká doprava

Název tématu (česky): **Přeprava osob se sníženou pohyblivostí v letecké dopravě**

Název tématu (anglicky): The Transportation of Persons with Reduced Mobility when Travelling by Air

Zásady pro vypracování

Při zpracování bakalářské práce se řiďte osnovou uvedenou v následujících bodech:

- Úvod
- Analýza právních předpisů týkajících se přepravy osob se sníženou pohyblivostí
- Organizace přepravy osob se sníženou pohyblivostí
- Ekonomická stránka dané problematiky
- Analýza současného stavu
- Závěrečná shrnutí - náměty plynoucí z výsledků práce
- Závěr

Rozsah grafických prací: dle pokynů vedoucího bakalářské práce

Rozsah průvodní zprávy: minimálně 35 stran textu (včetně obrázků, grafů a tabulek, které jsou součástí průvodní zprávy)

Seznam odborné literatury: BÍNA, L., ŠOUREK, D., ŽIHLA, Z. Letecká doprava II. Praha: VŠO v Praze, 2007. ISBN 978-80-86841-07-6.
PRUŠA, J. a kol.. Svět letecké dopravy. Praha: Galileo CEE Service ČR s.r.o., 2007. ISBN 978-80-239-9206-9.
TOUŠEK, R. Management dopravy. České Budějovice: Jihočeská univerzita, 2009. ISBN 978-807-3941-727.

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Petra Skolilová
doc. Ing. Karel Jeřábek, CSc.

Datum zadání bakalářské práce:

24. října 2014

(datum prvního zadání této práce, které musí být nejpozději 10 měsíců před datem prvního předpokládaného odevzdání této práce vyplývajícího ze standardní doby studia)

Datum odevzdání bakalářské práce:

24. srpna 2015

- a) datum prvního předpokládaného odevzdání práce vyplývající ze standardní doby studia a z doporučeného časového plánu studia
b) v případě odkladu odevzdání práce následující datum odevzdání práce vyplývající z doporučeného časového plánu studia



doc. Ing. Daniel Hanus, CSc.
vedoucí
Ústavu letecké dopravy



prof. Dr. Ing. Miroslav Svítek
děkan fakulty

Potvrzuji převzetí zadání bakalářské práce.


Markéta Kafková
jméno a podpis studenta

V Praze dne 24. října 2014

Poděkování

Ráda bych poděkovala všem, kteří mi poskytli informace a podklady k vypracování bakalářské práce. Zvláště děkuji paní Ing. Petře Skolilové, která se ochotně a obětavě ujala mého vedení. V neposlední řadě chci poděkovat své rodině za poskytnuté zázemí a veškerou podporu, které se mi dostávalo po celou dobu studia.

Prohlášení

Předkládám tímto k posouzení a obhajobě bakalářskou práci zpracovanou na závěr studia na ČVUT v Praze Fakultě dopravní.

Prohlašuji, že jsem předloženou práci vypracovala samostatně a že jsem uvedla veškeré použité informační zdroje v souladu s Metodickým pokynem o etické přípravě vysokoškolských závěrečných prací.

Nemám závažný důvod proti užívání tohoto školního díla ve smyslu § 60 Zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon).

V Praze dne 23. srpna 2015


.....
Markéta Kafková

ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE

Fakulta dopravní

PŘEPRAVA OSOB SE SNÍŽENOU POHYBLIVOSTÍ V LETECKÉ DOPRAVĚ

bakalářská práce

srpen 2015

Markéta Kafková

ANOTACE

Předmětem bakalářské práce „Přeprava osob se sníženou pohyblivostí v letecké dopravě“ je zmapovat průběh přepravního procesu osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Cílem je analyzovat současný stav přepravy osob s omezenou pohyblivostí, na základě této analýzy vytipovat nedostatky v řešené oblasti a navrhnout opatření k odstranění některých bariér a dalších problémů.

Klíčová slova: osoby se zdravotním postižením, osoby s omezenou pohyblivostí, legislativa, cestování bez bariér, řídicí orgán letiště, letecký dopravce, odbavení.

ANNOTATION

The subject of the bachelor thesis “The Transportation of Persons with Reduced Mobility when Travelling by Air” is study to map the progress of the transportation procedure of disabled persons and persons with reduced mobility. The aim of the thesis is analysis actual state of the carriage of PRMs, on the basis this analysis choose key points in this area and suggest measure for remove some barriers and other problems.

Keywords: persons with disabilities, persons with reduced mobility, legislation, barrier-free travel, managing bodies of airport, air carrier, check-in.

Obsah

Obsah.....	4
Seznam použitých zkratek	7
1 Úvod.....	8
2 Analýza právních předpisů.....	10
2.1 ECAC Doc No. 30.....	10
2.2 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006	12
2.3 ICAO Annex 9.....	14
2.4 Legislativa Spojených států amerických.....	16
3 Letiště.....	17
3.1 Parkovací plochy	17
3.2 Dispoziční řešení odbavovacích budov	17
3.3 Kontaktní stanoviště pro přivolání asistenční služby	18
4 Přepravní proces	20
4.1 Rezervační proces.....	21
4.1.1 Informace a rezervace letu	21
4.1.2 Osobní asistence.....	22
4.1.3 Ceny letenek.....	23
4.1.4 Formuláře potvrzující způsobilost k letu	24
4.1.5 Kyslíkové lahve.....	25
4.2 Pozemní část leteckého přepravního procesu	26
4.2.1 Pohyb v letištním terminálu.....	27
4.2.2 Obchodní odbavení cestujících.....	28
4.2.3 Obchodní odbavení zavazadel	30
4.2.4 Bezpečnostní kontrola	34
4.2.5 Nástup a výstup cestujících	36
4.2.6 Tranzit	37
4.2.7 Na letišti příletu.....	37

4.3	Pomoc poskytovaná na palubě letadel.....	38
4.3.1	Imobilní cestující.....	38
4.3.2	Sluchově postižení cestující.....	38
4.3.3	Zrakově postižení cestující	38
4.3.4	Přeprava asistenčních zvířat.....	39
4.4	Reklamace	40
5	Analýza současného stavu přepravy evropskými leteckými dopravci.....	41
6	Analýza současného stavu na Letišti Václava Havla Praha	46
6.1	Bezbariérovost letišť	46
6.1.1	Výzkumný nástroj	46
6.1.2	Stanoviště pro vyžádání asistence.....	46
6.1.3	Pohyb po letišti	48
6.1.4	Bezbariérovost toalet.....	51
6.1.5	Další připomínky.....	53
6.1.6	Závěry výzkumu	55
6.2	Školení zaměstnanců	55
6.2.1	Výzkumný nástroj a průběh šetření.....	55
6.2.2	Závěry výzkumu	56
6.3	Odborná připravenost zaměstnanců	57
6.3.1	Výzkumný nástroj a průběh šetření.....	58
6.3.2	Analýza výsledků výzkumu	58
6.3.3	Závěry výzkumu	66
6.4	Úroveň poskytovaných služeb	66
6.4.1	Výzkumný nástroj a průběh šetření.....	66
7	Náměty plynoucí se závěrů práce.....	67
7.1	Hodnotící aparát	67
7.2	Náměty v oblasti legislativy, informovanosti a odborné přípravy	67
7.3	Náměty plynoucí z výsledků experimentu	70
8	Závěr	73

9	Bibliografie.....	76
10	Seznam obrázků.....	87
11	Seznam grafů.....	88
12	Seznam tabulek.....	89
13	Seznam příloh.....	90

Seznam použitých zkratk

ACAA	Air Carrier Access Act	Zákon o přístupu leteckých dopravců
ECAC	European Civil Aviation Conference	Evropská konference pro civilní letectví
EASA	European Aviation Safety Agency	Evropská agentura pro bezpečnost letectví
EU	European Union	Evropská unie
FAA	Federal Aviation Administration	Federální letecký úřad
FREMEC	Frequent Travellers Medical Card	Lékařská karta pro časté cestující
MEDIF	Medical Information Form	Lékařský informační formulář
MHD	Public Urban Transport	Městská hromadná doprava
PRM	Persons with Reduced Mobility	Osoby s omezenou pohyblivostí

1 Úvod

Letecká doprava je nejmladší, rychle a moderně se rozvíjející dopravní obor. Umožňuje překonat vzdálenost mezi kontinenty během několika hodin, což z ní dělá nejrychlejší a nej pohodlnější způsob dopravy. Ekonomická liberalizace spolu s technickým a technologickým rozvojem přinesla větší konkurenci mezi leteckými dopravci, rozšiřování jejich nabídky a pokles cen letenek. Mnoho lidí cestuje letadlem na služební cesty, za prací, na dovolené a při návštěvách rodiny či přátel. Je důležité si uvědomit, že všichni lidé mají právo na volný pohyb, svobodu volby a nediskriminační zacházení. Omezení dostupnosti letecké dopravy pro specifickou skupinu cestujících by mohlo narušit začlenění takových lidí do společnosti jako celku. Cestující se zdravotním postižením a s omezenou schopností pohybu a orientace by měli mít rovnocenný přístup ke všem službám letecké dopravy. Úroveň poskytovaných služeb by měla být dostatečná bez ohledu na výběr leteckého dopravce a letiště.

Problematiku přepravy osob s omezenou pohyblivostí jsem si vybrala jako námět své bakalářské práce, protože ji považuji za stále aktuální téma. Mnoho lidí se domnívá, že existence právních předpisů o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v dostatečné míře zajišťuje srovnatelný standard cestování všem uživatelům letecké dopravy. S tímto názorem nesouhlasím. Přijetí Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 přineslo významné posílení práv osob s omezenou pohyblivostí, přesto jsou poskytované služby v mnoha případech nedostatečné a úroveň jejich kvality se liší. Nadále se objevují případy neodůvodněného odepření nástupu na palubu a prodej letenek je často omezen s nejasným odvoláním na bezpečnost. Cestující mnohdy nejsou dostatečně informováni o svých právech a povinnostech a rozdílné podmínky leteckých dopravců pro ně mohou být matoucí. V předkládané práci chci dokázat svá tvrzení o existenci nedostatků a upozornit na problémy současného stavu přepravy osob s omezenou pohyblivostí.

Bakalářskou práci jsem rozdělila na teoretickou a praktickou část. V teoretické části analyzuji současnou legislativu, protože právní předpisy jsou základním kamenem celého tématu. Mým cílem je zmapovat průběh přepravního procesu z pohledu osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace a nastudovat současné přepravní podmínky nastavené leteckými dopravci. Mým záměrem je na základě získaného přehledu identifikovat rozdíly v úrovni poskytovaných služeb a poukázat na pravidla, jejichž nekonkrétnost umožňuje individuální interpretaci a způsobuje nejednotnost podmínek přepravy. V praktické části bakalářské práce navazuji na část teoretickou, abych ověřila relevantnost identifikovaných slabín. Pomocí tří různých empirických výzkumných metod

analyzují současnou situaci na Letišti Václava Havla Praha. Konkrétně budu ověřovat následující hypotézy:

Hypotéza 1: Terminály Letiště Václava Havla Praha jsou uzpůsobeny osobám s omezenou pohyblivostí.

Hypotéza 2: Řídící orgán letiště zajišťuje odbornou přípravu zaměstnanců o rovnoprávnosti zdravotně postižených a problematice PRM.

Hypotéza 3: Zaměstnanci subdodavatelů absolvují školení o rovnoprávnosti zdravotně postižených a problematice PRM.

Hypotéza 4: Zaměstnanci Letiště Václava Havla Praha jsou připraveni pomoci osobám s omezenou pohyblivostí.

Hypotéza 5: Cestující PRM vnímají rezervy v poskytované asistenci nebo v chování letištního personálu.

Mám v úmyslu poukázat na konkrétní nedostatky plynoucí ze závěrů výzkumu a představit návrhy, které by mohly eliminovat vznik problémů během přepravního procesu. Stanovení námětů považuji za důležitou část své práce, protože realizace některých změn by mohla přispět ke zvýšení kvality služeb. Za důležitý informační zdroj považuji osobní zkušenosti těch, kterých se probírané téma dotýká nejvíce. Několika rozhovory s lidmi s omezenou pohyblivostí bych chtěla podepřít svá tvrzení.

2 Analýza právních předpisů

Evropské právo definuje „osobu se zdravotním postižením“ nebo „osobu s omezenou schopností pohybu a orientace“ jako osobu, „jejíž pohyblivost je při použití dopravního prostředku snížena v důsledku jakéhokoliv tělesného postižení (smyslového nebo pohybového, trvalého nebo dočasného), mentálního postižení nebo nezpůsobilosti nebo jakékoli jiné příčiny zdravotního postižení nebo věku a jejíž stav vyžaduje, aby jejím potřebám byla věnována odpovídající pozornost a byly jim přizpůsobeny služby, které jsou poskytované všem cestujícím“. [1] Právní dokumenty stanovující pravidla pro ochranu a poskytování pomoci těmto osobám vznikají spíše v rámci mezinárodních dohod, než přímo v legislativě jednotlivých států. Mají přispět ke sjednocení pravidel v mezinárodní letecké dopravě a usnadnit tak osobám s omezenou pohyblivostí orientovat se v jejich právech.

2.1 ECAC Doc No. 30

Podnět k zahájení řešení problematiky dopravy osob se sníženou pohyblivostí (Persons with Reduced Mobility – PRM) přinesla Evropská konference pro civilní letectví (European Civil Aviation Conference – ECAC) před více než osmnácti lety. Tehdy si dopravci uvědomili, že senioři a další osoby s omezenou pohyblivostí jsou perspektivní skupinou klientů letecké dopravy. ECAC státy vypracovaly k tomuto tématu ECAC Doc 30, který dle potřeby aktualizují. Jeho poslední vydání, konkrétně jedenácté, bylo publikováno v prosinci roku 2009 a naposledy pozměněno ECAC sekretariátem v červenci roku 2014. [2]

Pátý oddíl¹ dokumentu ECAC 30 se věnuje usnadnění přepravy osob se sníženou pohyblivostí. Jeho cílem je vymezit a doporučit společná pravidla ochrany práv a poskytování pomoci osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě způsobem, který zabrání diskriminaci a zajistí pomoc těmto osobám harmonizovanými postupy ve všech členských státech ECAC. Ustanovení by se měla vztahovat na osoby se sníženou pohyblivostí využívající nebo zamýšlející využít služeb obchodní letecké dopravy při odletu, během tranzitu a při přiletu na letišti, které se nachází na území členského státu. Působnost některých odstavců by se měla vztahovat také na cestující odlétající z letiště umístěného mimo území členských států ECAC a cílící na letiště některého z členských států, pokud je let provozován dopravcem s licencií vydanou členským státem ECAC. [3]

S cílem přizpůsobit poskytované služby potřebám osob se zdravotním postižením a osobám se sníženou pohyblivostí by měly řídicí orgány letiště, letečtí dopravci a poskytovatelé souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy využívat společnou kategorizaci osob, které

¹ ECAC/CEAC Doc No. 30 (PART I) SECTION 5 — FACILITATION OF THE TRANSPORT OF PERSONS WITH REDUCED MOBILITY

potřebují zvláštní pomoc. Za tímto účelem by měly členské státy odkazovat na následující klasifikaci a kodifikaci ECAC dokumentu číslo 30. Kategorie cestujících uvádí Tabulka 1.

**Tabulka 1 – Klasifikace cestujících s omezenou pohyblivostí
zdroj: ECAC Doc No. 30 (PART I) [3]**

WHCR	<p>cestující s omezenou mobilitou</p> <ul style="list-style-type: none"> • schopnost pohybu po schodech nahoru a dolů • schopnost pohybu v kabině letadla • potřeba invalidního vozíku nebo jiného prostředku pro pohyb: <ul style="list-style-type: none"> ○ mezi letadlem a terminálem ○ v terminálu ○ mezi terminálem a určeným místem příjezdu/odjezdu ve veřejné části letiště
WCHS	<p>cestující s omezenou mobilitou</p> <ul style="list-style-type: none"> • nezpůsobilost k pohybu po schodech nahoru a dolů • schopnost pohybu v kabině letadla • potřeba invalidního vozíku nebo jiného prostředku pro pohyb: <ul style="list-style-type: none"> ○ mezi letadlem a terminálem ○ v terminálu ○ mezi terminálem a určeným místem příjezdu/odjezdu ve veřejné části letiště
WCHC	<p>zcela imobilní cestující</p> <ul style="list-style-type: none"> • potřeba podpory od příjezdu na letiště po usazení v letadle (inverzní postup po přistání) • v nezbytných případech usazení do zvláštního sedadla přizpůsobeného specifickým potřebám
	<p>cestující na invalidním vozíku se zdravotním postižením dolních končetin</p> <ul style="list-style-type: none"> • potřeba pomoci při přesunu do a z kabiny letadla • v ostatních případech soběstační cestující - schopnost pohybu po letišti ve vlastním invalidním vozíku
BLIND	nevidomí nebo zrakově postižení cestující
DEAF	neslyšící, nedoslýchaví nebo hluchoněmí cestující
DEAF/BLIND	nevidomí a neslyšící cestující <ul style="list-style-type: none"> • nutnost doprovodné osoby
DPNA	<p>cestující s duševním nebo vývojovým postižením – například s demencí, Alzheimerovou chorobou nebo Downovým syndromem, kteří cestují sami</p> <ul style="list-style-type: none"> • potřeba asistence v rámci celého procesu odbavení

ECAC dokument číslo 30 se věnuje několika oblastem přepravy osob se sníženou pohyblivostí v letecké dopravě. Jedná se především o prevenci odmítnutí přepravy těchto cestujících a stanovení postupů při jejich pozemním odbavení. Dokument nejen přisuzuje osobám se sníženou pohyblivostí právo na bezplatnou pomoc, ale dále vyžaduje odpovědnost řídicího orgánu letiště za její zajištění. Důraz je také kladen na etiku a správné zacházení s cestujícími. Podstatnou přílohou dokumentu je v tomto směru Kodex správného chování při pozemním odbavování osob s omezenou schopností pohybu a orientace², který vymezuje strategii postupů a zásad užívaných provozovateli letišť jak při odborné přípravě pracovníků, tak při samotném organizování pomoci handicapovaným cestujícím. [3]

² ANNEX 5-C Code of Good Conduct in ground handling for Disabled Persons and Persons with Reduced Mobility

Významnou přílohou ECAC dokumentu číslo 30 je Průvodce pro osoby se sníženou schopností pohybu, kteří létají zřídka, nebo využijí leteckou dopravu poprvé³. Jeho účelem je poskytnout cestujícím důležité informace o jejich právech a povinnostech, seznámit je s průběhem odbavovacího procesu a usnadnit komunikaci mezi nimi a leteckými dopravci. [3] Jsem přesvědčena o tom, že průvodce je velice přínosnou částí tohoto dokumentu, jelikož informovanost cestujících se sníženou pohyblivostí výrazně přispívá k bezproblémovosti a plynulosti celého přepravního procesu.

S přihlédnutím k výše uvedenému považuji za omezující, že dokument je dostupný pouze v anglickém jazyce a jako takový není přístupný nejširší veřejnosti. Domnívám se, že přinejmenším částí dokumentu přímo určené pro cestující by měly být k dispozici ve všech úředních jazycích členských států ECAC. V českém jazyce byl Ministerstvem dopravy vydán Průvodce leteckou dopravou pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, který významnou měrou čerpá právě z Annexu 5-A ECAC dokumentu. [4]

Je důležité si uvědomit, že členské státy Evropské konference pro civilní letectví, které jsou zároveň členskými státy Evropské unie, jsou vázány právními předpisy Evropské unie. To se týká také Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006, se kterým je ECAC dokument 30 na stejné úrovni. Členské státy ECAC, které nejsou v Evropské unii, se nemusejí řídit Nařízením (ES) č.1107/2006 a mohou zaujmout odlišný postoj k rozdělení odpovědnosti za plnění potřeb osob se sníženou pohyblivostí mezi letiště a letecké dopravce v oblastech, kde odpovědnost nestanovuje ECAC dokument číslo 30. [3]

V rámci Evropské konference pro civilní letectví funguje podskupina pro usnadnění přepravy osob se sníženou pohyblivostí. Jejím úkolem je zajistit, že doporučení ECAC dokumentu 30 jsou plně v souladu s Nařízením (ES) č.1107/2006. Prioritou pracovní skupiny je sledovat všechny aspekty provádění dokumentu 30 pro přepravu PRM a poskytovat další rady a pokyny dle potřeby. Důležitou částí činnosti podskupiny pro usnadnění přepravy osob se sníženou pohyblivostí je podle mého názoru podpora soudržnosti politiky a aplikace mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro její prosazování a dalšími orgány ve všech členských státech ECAC. [5]

2.2 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006

Výše zmíněné Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě (dále jen Nařízení) bylo vypracováno na základě ECAC dokumentu číslo 30 [2]

³ ANNEX 5-A Guidance leaflet for persons with reduced mobility (PRMs) who may be infrequent, or first time, flyers

a plně vstoupilo v platnost v červenci roku 2008⁴. Nařízení zdůrazňuje právo na volný pohyb, svobodu volby a nediskriminační zacházení u všech občanů. Za účelem dodržení těchto práv by měla být osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace na letištích a na palubách letadel bezplatně poskytována pomoc odpovídající jejich zvláštním potřebám. Z důvodu zdravotního postižení nebo omezené schopnosti pohybu a orientace nesmí být cestujícímu odepřena rezervace pro let začínající nebo končící na letišti, na které se vztahuje toto Nařízení, nebo odepřen nástup na palubu, pokud má PRM platnou letenku a rezervaci. Výjimky pro případné odmítnutí, zvláštní podmínky a informace jsou uvedeny v článku 4. Nejčastějšími důvody odepření nástupu na palubu jsou bezpečnostní požadavky stanovené mezinárodními právními předpisy a nedostačující velikost letadla či rozměry nástupních dveří. Za účelem splnění platných bezpečnostních podmínek může také letecká společnost požadovat, aby byl cestující s omezenou schopností pohybu a orientace doprovázen jinou osobou. [1] [6]

Nařízení ukládá řídicímu orgánu letiště odpovědnost za poskytování pomoci osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace na letišti, její rozsah je uveden v Příloze I. Tuto pomoc poskytuje řídicí orgán sám, nebo uzavře smlouvu o poskytování pomoci s třetí stranou. Odpovědnost za poskytování pomoci příslušným cestujícím při odletu, přiletu nebo při tranzitu na letišti, na které se vztahuje toto Nařízení, a na palubě letadla, ukládá leteckým dopravcům Příloha II. Veškerá asistence je poskytována bez dodatečných poplatků. Nařízení rovněž požaduje, aby členské státy zavedly do vnitrostátních právních předpisů sankce za nedodržení tohoto Nařízení a vytvořily vnitrostátní donucovací orgány odpovědné za jeho prosazování. [1]

Článek 11 nařizuje leteckým dopravcům a řídicím orgánům letiště zajistit u zaměstnanců (jejich i subdodavatele), kteří poskytují přímou pomoc osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace, dostatečné znalosti pro poskytnutí asistence a vyhovění potřebám osob s různým zdravotním postižením nebo se zhoršenou schopností pohybu a orientace. Veškerý personál pracující na letišti, který přichází do styku s cestujícími, by měl být proškolen o rovnoprávnosti zdravotně postižených. [1] Dostatečná informovanost pracovníků pozemního odbavení a palubního personálu má nejen předcházet zbytečným nedorozuměním a zajišťovat vhodné a diskrétní jednání, ale v některých případech také předcházet hrozícímu zranění cestujícího.

Řídicí orgán letiště, jehož roční objem provozu je vyšší než 150 000 cestujících obchodní letecké dopravy, stanoví ve spolupráci s uživateli letiště a s organizacemi zastupujícími

⁴ Dva důležité články nařízení vstoupily v platnost již 26. července 2007. Jedná se o článek 3 (Zákaz odmítnout přepravu) a článek 4 (Výjimky, zvláštní podmínky a informace). [106]

osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace normy kvality pro pomoc uvedenou v Příloze I Nařízení. [1] To se normami přímo nezabývá, pouze odkazuje na mezinárodně uznávané standardy a příslušné kodexy, zejména na Kodex správného chování při pozemním odbavování osob s omezenou schopností pohybu a orientace ECAC.

Nařízení uvádí práva osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Pokud se cestující domnívá, že toto Nařízení bylo porušeno, může upozornit řídicí orgán letiště či dotyčného leteckého dopravce. V případě, že cestující nemůže touto cestou dosáhnout nápravy, obrátí se se stížností na příslušný orgán určený členským státem. [1] Další pravidla náhrad a pomoci, pokud byl cestujícím odepřen nástup na palubu, let byl výrazně zpožděn nebo zcela zrušen, stanovuje Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004.

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě je významný dokument podávající ucelený přehled o právech a povinnostech řídicích orgánů letišť, leteckých dopravců i handicapovaných osob v průběhu celého přepravního procesu. Je dostupné ve všech jazycích členských států Evropské unie. Z přehledně zpracovaných příloh dokumentu mohou cestující snadno zjistit, na jakou pomoc mají nárok. Jedním z cílů tohoto Nařízení je sjednocení podmínek přepravy a stanovení minimální úrovně poskytování pomoci cestujícím se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace. Právní předpisy se ve většině evropských států zabývají přepravou handicapovaných osob v letecké dopravě pouze okrajově, či vůbec, a tak zajištění srovnatelného standardu na letištích a u leteckých dopravců členských států považují za důležitý krok. Domnívám se, že Nařízení není v některých oblastech dané problematiky dostatečně konkrétní, a umožňuje tak značné rozdíly v poskytovaných službách. Některé příklady rozdílných standardů pomoci zmíním později v této práci.

2.3 ICAO Annex 9

Přepravou handicapovaných osob se také zabývá příloha Chicagské úmluvy Annex 9 Facilitation. Tento dokument je významný především z toho důvodu, že Úmluva o mezinárodním civilním letectví stále představuje základní mezinárodní právní dokument a stanovuje principy mezinárodní spolupráce v letecké dopravě. Sto devadesát jedna členských států [7] Mezinárodní organizace civilního letectví (International Civil Aviation Organization – ICAO) přebírá annexy do národní legislativy v úplném znění, nebo s adekvátními úpravami odpovídajícími specifikám dané země. [6] Z toho vyplývá, že

Annex 9 má z uvedených dokumentů územně největší právní působnost. Odpovídajícím českým národním předpisem je letecký předpis L9 Zjednodušení formalit.

Předpis přisuzuje osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou schopností pohybu a orientace právo na zvláštní pomoc při cestování pro zajištění služeb obvykle dostupných široké veřejnosti. S cílem zpřístupnění dopravních služeb handicapovaným cestujícím mají být učiněny kroky k zavedení a zveřejnění minimálních jednotných standardů poskytovaných v rámci celé cesty. Smluvní státy by měly také spolupracovat za účelem zajištění dostupnosti všech informací osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou schopností pohybu a orientace ve formátech přístupných cestujícím s kognitivními a smyslovými poruchami. Zaměstnanci letišť, leteckých společností a pozemní obsluhy by měli být dostatečně kvalifikováni pro poskytování potřebné pomoci. [8]

Vybavení a služby na letištích mají odpovídat potřebám osob se zdravotním postižením a osob se sníženou schopností pohybu a orientace. Z uvedených dokumentů je Annex 9 v požadavcích na zajištění přístupnosti letiště nejkonkrétnější. Pro usnadnění pohybu handicapovaných osob mezi letadlem a budovou terminálu má sloužit teleskopický most. Pokud není k dispozici, mají být zajištěna alespoň zvedací a další podobná technická zařízení. Pro osoby se sníženou pohyblivostí mají být vyhrazeny parkovací plochy a na letištích by měla být přijata opatření pro usnadnění pohybu těchto osob. Předpis také zmiňuje asistenci osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou schopností pohybu a orientace při transferu na letišti. [8]

Předpis ukládá smluvním státům povinnost zajištění rovnocenného přístupu všech osob k leteckým službám. Pokud to dovolí typ, velikost a konfigurace, mají být letadla renovovaná nebo nově zařazená do provozu opatřena palubními invalidními vozíky, přístupnými toaletami a dalším vybavením pro splnění požadavků na minimální jednotné standardy přístupnosti. Asistenční zvířata, doprovázející osoby se zdravotním postižením a sníženou schopností pohybu a orientace, by měla být přepravována bezplatně v kabině cestujících za podmínek stanovených příslušnými předpisy. Totéž by mělo platit také pro kompenzační pomůcky. [8]

Provozovatelé letadel jsou oprávněni vyžadovat od osob se zdravotním postižením a osob se sníženou schopností pohybu a orientace lékařské potvrzení pouze ve výjimečných případech. Jedná se o zdravotní stav, kdy není jasné, zda jsou tyto osoby schopny cestovat a zda nemohou ohrozit bezpečnost či narušit pohodlí jejich nebo ostatních cestujících. Handicapovaní cestující by měli mít možnost se sami rozhodnout o nezbytnosti asistenta. Provozovatelé letadel by měli trvat na doprovodu asistentem pouze v případech, kdy není osoba se zdravotním postižením a sníženou schopností pohybu a orientace soběstačná.

Podle předpisu by měly smluvní státy podporovat provozovatele letadel pro poskytnutí slevy na přepravu asistenta v případech, kdy je jeho přítomnost vyžadována. [8]

Annex 9 řeší problematiku přepravy osob se zdravotním postižením a osob se sníženou schopností pohybu a orientace stručně, ale jednotlivé kroky pro zjednodušení přepravy osob vyžadujících speciální pomoc popisuje konkrétně. Na rozdíl od předchozích dvou dokumentů předpis neklade důraz na poskytování pomoci bez dodatečných poplatků.

2.4 Legislativa Spojených států amerických

Federální Kongres Spojených států amerických schválil v roce 1986 zákon o přístupu leteckých dopravců (Air Carrier Access Act – ACAA), jehož úkolem je zajistit nediskriminační chování k osobám se zdravotním postižením v souladu s pravidly bezpečné přepravy všech cestujících. Předpisy stanovené ministerstvem dopravy jsou závazné nejen pro všechny lety amerických dopravců, ale vztahují se také na lety zahraničních dopravců do nebo ze Spojených států. [9]

Americká legislativa je v problematice přepravy osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace na první pohled konkrétnější. Americké předpisy usnadňují výklad pravidel a přináší jednotnost v podmínkách přepravy osob s omezenou pohyblivostí. Jako příklad uvádím stanovení seznamu konkrétních zdravotních omezení nebo situací, která opravňují dopravce požadovat ohlášení záměru cestovat 48 hodin před zveřejněným časem odletu. Cestující s některým z těchto omezení mohou být dále vyzváni, aby připočítali hodinovou rezervu k času doporučenému k odbavení. [9]

Podle zákona o přístupu leteckých dopravců musí být nejméně polovina područek na sedadlech do uličky pohyblivá. Od tohoto požadavku jsou osvobozena pouze letadla s kapacitou menší než třicet míst. Všechna letadla s více než šedesáti místy musí být vybavena palubním invalidním vozíkem. Pouze letadla s více než jednou uličkou musí mít plně přístupné toalety. Letadla s více než sto místy k sezení musí mít v kabině prostor určený pro přepravu alespoň jednoho skládacího vozíku. [10]

Letečtí dopravci mají povinnost přepravit bateriově poháněné invalidní vozíky. Transport mohou odepřít, pouze pokud nevyhovuje velikost nákladového prostoru nebo neumožňuje-li přepravu letová způsobilost letadla. Zacházení s elektrickými invalidními vozíky musí být v souladu s předpisy ministerstva dopravy o manipulaci s nebezpečnými materiály a o přístupu leteckých dopravců. [10]

3 Letiště

Prostory pro odbavovací proces cestujících na odletech i příletech byly vždy projektovány a stavěny s ohledem na usnadnění přesunu cestujících a manipulace se zavazadly, což přispělo k bezbariérovému řešení letišť. Dnes je stále více kladen důraz na funkčnost odbavovací budovy. Zákon č. 183/2006 Sb., o územním plánování a stavebním řádu, doplňuje prováděcí vyhláška o obecných technických požadavcích pro užívání staveb osobami s omezenou schopností pohybu a orientace. Konkrétní opatření pro usnadnění pohybu osob se zdravotním postižením na letišti ukládá také Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) 1107/2006. Podle Nařízení by měl při stavbě nových letišť či terminálů a při rekonstrukcích většího rozsahu řídicí orgán vynaložit maximální úsilí, aby byly zohledněny potřeby osob s omezenou pohyblivostí. Tento požadavek bohužel není blíže specifikován. [1]

3.1 Parkovací plochy

Parkoviště⁵ je důležitým subsystémem letištní infrastruktury, který obsluhuje cestující na příletu i odletu. Je nezbytné, aby bylo parkoviště snadno přístupné osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou schopností pohybu a orientace. V rámci českého práva se počet parkovacích míst pro handicapované osoby podle vyhlášky č. 398/2009 Sb. stanovuje z kapacity každé dílčí parkovací plochy. Příloha číslo 2 zmíněné vyhlášky udává technické požadavky, rozměry stání a značení vyhrazených prostor. Samozřejmostí je přímý bezbariérový přístup od rezervovaných míst na chodník. Vyhrazená stání musí být situována co nejbližší k vstupu do stavby nebo k výtahu. [11] Odpovídající parkovací plochy pro osoby se sníženou pohyblivostí a zavedení potřebných opatření k usnadnění pohybu těchto osob mezi parkovacími plochami a budovami terminálu vyžaduje také Annex 9. Dokument číslo 30 ECAC navíc zmiňuje, že by tyto prostory měly být umístěny co nejbližší k terminálu a cesta ke vchodu by měla být co nejsnadnější. ECAC dokument a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) 1107/2006 stanovují, aby byla na letištních parkovištích situována kontaktní místa pro vyžádání asistence.

3.2 Dispoziční řešení odbavovacích budov

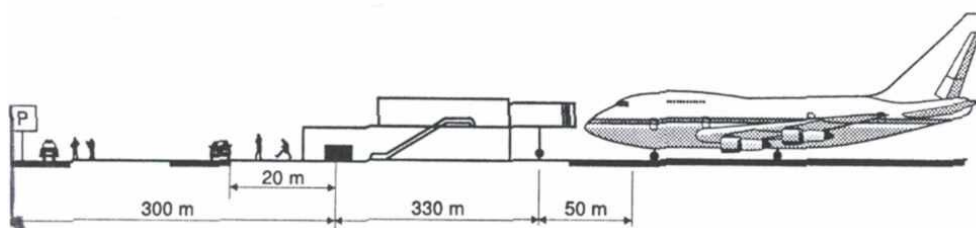
Odbavovací budova musí zabezpečit základní funkce a činnosti spojené s odbavovacím procesem. Terminál musí umožnit rychlý, komfortní a co možná nejkratší přesun cestujících při odletu z prostředků pozemní dopravy až po nástup do letadla, při příletu opačným směrem. Na propustnosti terminálu záleží také kapacita odbavovacích budov. Postup cestujících během celého procesu odbavení má být přímý, logický, s omezením výškových

⁵ „Letištním parkovištěm“ je míněno parkoviště v areálu letiště nebo pod přímou kontrolou řídicího orgánu letiště, jež přímo slouží cestujícím využívajícím toto letiště. [1]

změn, a také co nejkratší. Mezinárodně doporučené pěší vzdálenosti cestujících jsou uvedeny v Tabulce 2 a schematicky znázorněny na Obrázku 1. [12] [13] [14]

Tabulka 2 - Mezinárodní standardy pěších vzdáleností na letišti
zdroj: Provozní aspekty letišť [12; str. 164]

vzdálenost od chodníku před odbavovací budovou k přepážce obchodního odbavení	20 m
vzdálenost od nejbližšího parkoviště aut k přepážce obchodního odbavení	300 m
vzdálenost od přepážky obchodního odbavení k nejbližší odletové čekárně	330 m
vzdálenost z odletové čekárny k letadlu	50 m



Obrázek 1- maximální dovolené pěší vzdálenosti pro cestující na letišti
zdroj: Provozní aspekty letišť [12; str. 165]

Z důvodu zvětšování odbavovacích budov musí cestující pěšky překonávat delší vzdálenosti. Navíc mají mnohdy během transferu, v důsledku zkracování doby setrvání letadel na zemi, kratší čas na přestup. Pěší vzdálenost v letištní budově by podle mezinárodního doporučení neměla překročit 300 metrů, v opačném případě je vhodné zajistit cestujícím dopravu. Zařízení používaná na letištích pro dopravu cestujících jsou označována anglickým výrazem „people movers“. V budově jsou nejpoužívanějšími druhy zařízení pohyblivé schody a výtahy pro překonání výškových rozdílů, v horizontální rovině se používají pohyblivé chodníky. Mezi terminálem a odloučenými stojánkami na odbavovací ploše jsou cestující přepravováni pomocí autobusů. Pro dopravu na delší vzdálenosti mezi jednotlivými objekty mohou být použity také people movery bez obsluhy. [13]

3.3 Kontaktní stanoviště pro přivolání asistenční služby

Asistenční služba, zajišťující plnohodnotný přístup osob se zdravotním postižením a osob se sníženou schopností pohybu a orientace k celému procesu odbavení, musí být ve státech právně vázaných výše zmíněnými předpisy zajištěna nepřetržitě. Vyžádání asistence je možné na vyznačených stanovištích. Kontaktní stanoviště pro přivolání asistenční služby jsou umístěny na informacích, přepážkách obchodního odbavení, na parkovacích plochách u míst vyčleněných pro osoby se zdravotním postižením a na výstupních zastávkách veřejné dopravy u terminálů.

Pokud je pro handicapovanou osobu na příletu předem vyžádána asistenční služba, musí být zahájena podle normativů evropských letišť v časovém limitu 0 až 15 minut. U nehlášených cestujících se tato doba prodlužuje v průměru na 15 až 25 minut. 80 % hlášených cestujících vyžadujících asistenci na odletu čeká dle analýzy směrnic v závislosti na konkrétním letišti 5 až 10 minut, v případě předem neohlášených cestujících bývá asistence ve stejném procentu případů zahájena v rozmezí 10 až 25 minut. [15] [16] [17] [18] [19] [20] [21]

4 Přepravní proces

Následující kapitola se věnuje jednotlivým částem celého přepravního procesu. Mým záměrem je nejen podat ucelený přehled o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace, které jim připisují výše zmíněné právní dokumenty, ale také srovnat úroveň nabízených služeb poskytovaných jednotlivými leteckými společnostmi. Za tímto účelem jsem oslovila vybrané evropské dopravce formou emailu v květnu roku 2015 (viz Příloha A). Ke kontaktování jsem využila oficiální formuláře, případně veřejně dostupné emailové adresy uvedené na internetových stránkách dopravců. V práci zmiňované letecké společnosti uvádí Tabulka 3.

Tabulka 3 - oslovení letečtí dopravci
zdroj: autorka

název aerolinií	typ aerolinií			aliance leteckých dopravců			oslovení
	klasické	low cost	charter	SkyTeam	Star Alliance	One World	
Aegean Airlines		✓			✓		
Aer Lingus	✓					✓	
Air Berlin		✓				✓	
Air France	✓			✓			✓
AirBaltic		✓					
Alitalia	✓			✓			
Austrian	✓				✓		
British Airways	✓					✓	✓
Brussels Airlines	✓				✓		
Czech Airlines	✓			✓			✓
easyJet		✓					
Iberia	✓					✓	
KLM	✓			✓			✓
Lufthansa	✓				✓		✓
Norwegian		✓					
Ryanair		✓					
Swiss	✓				✓		
Travel Service		✓					✓
UIA	✓						
Wizz Air		✓					

Letecká společnost ČSA na email neodpověděla, ale vedoucí instruktor palubních průvodčích Richard Kubelka z Czech Aviation Training Centre mě zkontaktoval s panem Tomášem Chlupáčem z Českých aerolinií, který ochotně odpověděl na mé dotazy. Společnost British Airways reagovala na můj email s omluvou, že z časových důvodů a z důvodu citlivosti dat nemůže poskytovat informace studentům, ale upozornila mě na užitečné odkazy. Ostatní letečtí dopravci na email neodpověděli, níže uvedené informace jsem získala z jejich internetových stránek a informačních brožur.

4.1 Rezervační proces

4.1.1 Informace a rezervace letu

Prodej a distribuce letecké přepravy koncovým zákazníkům probíhá prostřednictvím vlastních distribučních kanálů leteckých dopravců, cestovních agentur či specializovaných internetových portálů. Osoby se zdravotním postižením a osoby se sníženou schopností pohybu a orientace si mohou zakoupit letenku stejným způsobem jako ostatní cestující, ale je jim doporučováno učinit tak alespoň dva dny před zveřejněným časem odletu. Pokud je leteckému dopravci, jeho zástupci nebo provozovateli souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy, oznámena potřeba asistence ve lhůtě čtyřiceti osmi hodin před plánovaným letem, je podle Nařízení (ES) č.1107/2006 řídicí orgán letiště odpovědný za zajištění pomoci uvedené v Příloze I tohoto Nařízení. U předem neohlášených cestujících, kteří vyžadují zvláštní asistenci, má podle předpisu vyvinout řídicí orgán přiměřené úsilí k zajištění příslušné asistence, aby se daný cestující mohl zúčastnit rezervovaného letu. [1]

Počet cestujících s omezenou pohyblivostí přijatých k přepravě na jednotlivé lety může být omezen s přihlédnutím na bezpečnost všech cestujících. Například Všeobecné přepravní podmínky společnosti Wizz Air uvádějí, že na palubu může být přijato maximálně dvacet osm cestujících se zdravotním postižením, invalidních cestujících a PRM. Počet těch, kteří potřebují převést od odbavovací přepážky na sedadlo v letadle na invalidním vozíku, je omezen na deset lidí na jednom letu. [22] Odmítnutí rezervace, eventuálně přepravy zdravotního vybavení, z bezpečnostních důvodů bývá nejčastěji způsobeno nevyhovujícím typem letadla, kdy jsou rozměry dveří či prostor na palubě příliš úzké nebo je technické vybavení nedostatečné. [23] Tabulka 4 uvádí rozměry dveří a šířku uliček vybraných letadel.

Imobilním cestujícím jsou na některých letech k dispozici palubní invalidní vozíky. Například všechna letadla společnosti KLM Royal Dutch Airlines jsou od července 2015 vybavena vlastními vozíky. Palubní invalidní vozíky jsou speciálně navrženy pro hladký průjezd uličkou a umožňují cestujícímu přemístit se z jeho místa na toaletu a zpět. Palubní průvodčí mohou poskytnout asistenci, ovšem nejsou oprávněni cestujícího zvedat, nosit či mu pomáhat přímo na toaletě. Z toho důvodu je nezbytně nutné, aby byla imobilní osoba schopná se sama přesunout ze sedadla na vozík i z vozíku na toaletu. V opačném případě by měl cestujícího doprovázet osobní asistent. [24] [25]

Tabulka 4 - rozměry dveří a uliček u vybraných letadel
zdroj: oficiální data Airbus, Boeing a ATR Aircraft; specifikováno v tabulce

letadlo [zdroj]	rozměr předních dveří [šířka x výška]	rozměr zadních dveří [šířka x výška]	šířka uličky ve first class	šířka uličky v economy class
Airbus A320 / A319 [26] [27]	0,81 m x 1,85 m	0,81 m x 1,85 m	0,69 m	0,48 m ⁶ / 0,64 m ⁷
Airbus A321 [28]	0,81 m x 1,85 m	0,81 m x 1,85 m	0,69 m	0,48 m ⁸ / 0,64 m ⁹
Airbus A330 [29]	1,07 m x 1,93 m	1,07 m x 1,99 m	0,53 m	0,48 m
Boeing B737 [30]	0,86 m x 1,83 m	0,76 m x 1,83 m	-	B737-100: 0,46 m ostatní typy: 0,51 m
Boeing B757 [31]	0,84 m x 1,83 m	0,76 m x 1,83 m	0,62 m	0,51 m
ATR 42 [32] [33]	0,81 m x 1,80 m	0,75 m x 1,72 m	-	ATR42-600: 0,468 m ostatní typy: 0,457 m
ATR 72 [32] [33]	0,81 m x 1,75 m	0,73 m x 1,75 m	-	ATR72-600: 0,468 m ostatní typy: 0,457 m

Osobám, které jsou upoutány na lůžko, je doporučováno oznámit potřebu asistence sedmdesát dva hodin před plánovaným letem. Na ležící cestující se vztahují zvláštní přepravní podmínky konkrétního dopravce, některé společnosti nepřevážejí tyto cestující vůbec (Wizz Air, Smartwings).

4.1.2 Osobní asistence

Podle Nařízení (ES) č. 1107/2006 smí za zvláštních podmínek letecký dopravce trvat na tom, aby byla osoba se zdravotním postižením nebo osoba s omezenou schopností pohybu a orientace doprovázena další osobou, která je schopna jí poskytnout potřebnou pomoc. Kromě fyzické způsobilosti osob doprovázejících imobilní cestující vyžadují někteří letečtí dopravci, aby průvodce byl starší šestnácti (Norwegian, Wizz Air, easyJet), případně osmnácti let (Air France). Asistent by měl doprovázet pouze jednu osobu se zdravotním postižením nebo omezenou schopností pohybu a orientace (Norwegian, Air France), podle společnosti Air France by navíc doprovodná osoba neměla současně cestovat s dítětem do čtyř let na letech vnitrostátních a do zámořských departmentů, s dítětem do pěti let na ostatních letech. [34] [35] [36] [37]

⁶ Šířka uličky 48 cm je při instalaci sedaček o šířce 46 cm.

⁷ Šířka uličky 64 cm je při instalaci sedaček o šířce 43 cm.

⁸ Šířka uličky 48 cm je při instalaci sedaček o šířce 46 cm.

⁹ Šířka uličky 64 cm je při instalaci sedaček o šířce 43 cm.

Osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace by měly mít možnost posoudit samy, zda potřebují asistenta. [38] Pro cestování bez doprovodu je nezbytné, aby byl cestující schopen si bez cizí pomoci nasadit kyslíkovou masku, uvolnit bezpečnostní pás, vyndat a obléknout si záchrannou vestu a dostat se k nouzovému východu. Palubní průvodčí nemohou cestující krmit nebo jim provádět osobní hygienu, nejsou oprávněni aplikovat injekce nebo podávat léky. Osoba cestující sama musí být schopna porozumět obsahu bezpečnostních pokynů a reagovat na ně, její handicap nesmí bránit schopnosti dorozumět se s posádkou například v důsledku poruch vnímání, poruchy poznávacích procesů nebo z důvodu smyslového postižení. [24] [35]

Dále je třeba si uvědomit riziko spojené s druhy postižení, která vedou ke zmatenosti a dezorientaci. V srpnu roku 2013 se nepodařilo leteckému dopravci KLM zajistit odpovídající péči mladé ženě s duševní poruchou. Cestující strávila sama několik hodin na letišti mezipřistání kvůli chybějícímu letu do její konečné destinace. V květnu 2014 obdržela společnost formální varování od nizozemského Úřadu pro civilní letectví za porušení Nařízení (ES) č. 1107/2006, podle kterého nebyla poskytnuta odpovídající péče cestujícímu s duševní poruchou. Lufthansa poté přišla jako první z evropských leteckých dopravců s důrazným doporučením, aby byly osoby s degenerativním onemocněním (např. Alzheimerovou chorobou) na svých cestách doprovázeny. Na druhou stranu například letecký dopravce Ryanair nemá žádná zvláštní pravidla pro přepravu osob s duševní poruchou. [39] [40]

Doprovázející osobě zajistí letecký dopravce místo vedle handicapovaného cestujícího, tento požadavek by měl být nahlášen 48 hodin před zveřejněným časem odletu. Vzhledem k bezpečnostním požadavkům nouzových postupů je maximální počet nepohyblivých cestujících bez doprovodu na palubě omezen provozujícím dopravcem. Tento počet může být navýšen za předpokladu, že množství cestujících schopných a ochotných poskytnout potřebnou asistenci nepohyblivému cestujícímu při pohybu na palubě je vyšší než počet imobilních osob. [23] [41]

Osobní asistent cestujícího se sníženou pohyblivostí se také může účastnit nakládky, případně vykládky elektrického vozíku. Služba umožňující vstup doprovodné osoby (letící i neletící) na plochu letiště je nad rámec povinností, které řídicímu orgánu letiště ukládá Nařízení (ES) č. 1107/2006 a jako taková bývá zpoplatněna. [42]

4.1.3 Ceny letenek

Pro osoby s omezenou pohyblivostí by měla být letecká doprava dostupná srovnatelně jako ostatním občanům. Z toho důvodu Nařízení ukládá povinnost poskytnout pomoc PRM bez dodatečných poplatků. Financování pomoci by mělo být spravedlivě rozděleno mezi všechny

cestující. Za tímto účelem jsou řídicím orgánem letiště vybírány poplatky od leteckých dopravců v závislosti na počtu přepravených cestujících. [1] Většina leteckých dopravců nenabízí osobám se sníženou pohyblivostí slevy. Jednou z výjimek je společnost Air France, která přepravuje handicapované osoby a jejich doprovod na vnitrostátních linkách za redukované ceny. Na zvýhodněné tarify mají ve Francii nárok také starší cestující. [43] [44]

Zákon Spojených států US Air Carrier Access říká, že asistent cestuje zdarma v případě, že jeho přítomnost je vyžadována leteckým dopravcem. Pro evropské společnosti je tento zákon platný na všech letech do a ze Spojených států. Pokud se osoba s omezenou pohyblivostí rozhodne dobrovolně cestovat s asistentem, aniž by mu to uložil dopravce, vyhrazuje si většina společností právo účtovat za přepravu doprovodné osoby standardní částku dle tarifu. Na lety v rámci Evropy se dopravci řídí vlastní cenovou politikou. [40]

Pokud cestující zabírají ze zdravotních důvodů více než jedno sedadlo, většina leteckých dopravců obsazená místa zpoplatňuje. Jde především o osoby převážené na nosítkách a cestující se sádrou končící nad kolenem. Například společnost Ukraine International Airlines přijímá na palubu cestujícího vleže za předpokladu zaplacení šesti sedadel pro umístění nosítek a jednoho sedadla pro povinný doprovod. Ke každému ze zaplacených sedadel náleží právo na přepravu zavazadla dle tarifu. [45]

4.1.4 Formuláře potvrzující způsobilost k letu

Cestování a zvláštní podmínky v letadle mohou představovat určité zdravotní riziko. K akutnímu zhoršení zdravotního stavu může snadno přispět změna tlaku, časový posun či cestovní stres. Z toho důvodu je důležité, aby si byl každý cestující jistý svou zdravotní způsobilostí k absolvování přepravního procesu. V případě jakýchkoli pochybností je žádoucí konzultace zamýšlené cesty s ošetřujícím lékařem. [46] [47] Letečtí dopravci přímo vyžadují vyjádření lékaře o způsobilosti cestujícího k letu v níže uvedených případech. K tomu slouží formulář IATA Medical Information Form - MEDIF, nebo obdobný dokument dané společnosti.

- *„Infarkt myokardu (21 dní a méně před plánovanou cestou)*
- *Mozková mrtvice (10 dnů a méně před plánovanou cestou)*
- *Čerstvě narozené děti (7 dní a méně po porodu)*
- *Dekompresní (kesonová) nemoc*
- *Pneumotorax (14 dní a méně od události)*
- *Požadavek na nosítka*
- *Neschopnost sedět vzpřímeně*
- *Poranění hlavy (14 dní a méně před plánovanou cestou)*

- *Zlomeniny*
- *Nekomplikované jednočetné těhotenství od 26. do konce 34. týdne*
- *Nekomplikované vícečetné těhotenství od 20. do konce 28. týdne*
- *Hluboká žilní trombóza*
- *Těžká duševní porucha (musí cestovat s doprovodem, který má zajištěno vedlejší sedadlo)*
- *Jakákoliv vážná nebo akutní infekční nemoc (včetně planých neštovic)“ [48]*

Je nezbytné, aby ošetřující lékař udal přesné a faktické informace. Pro zaměstnance leteckého dopravce je důležité vědět, jaká péče bude cestujícím během letu vyžadována. Všechny lékařské informace v tomto formuláři jsou přísně důvěrné. [49]

Pro osoby cestující pravidelně je určen průkaz Frequent Travellers Medical Card - FREMEC, jehož doba platnosti závisí na druhu zdravotního postižení. Kartu FREMEC vydává zdravotnická služba letecké společnosti na základě vyjádření ošetřujícího lékaře o zdravotním stavu klienta. Součástí zprávy je popis handicapu cestujícího a posudek o rozsahu jeho mobility v rámci leteckého přepravního procesu. Karta je platná pro všechny IATA letecké společnosti, ale doporučuje se ověřit její validitu při využívání služeb jiného než vydávajícího dopravce. Při rezervaci letu oznámí cestující identifikační číslo svého průkazu, ze kterého jsou automaticky převzata potřebná data. [50] [43]

4.1.5 Kyslíkové lahve

Cestující, kteří potřebují na palubě ze zdravotních důvodů kyslík, se musí řídit pravidly konkrétního dopravce. Je důležité informovat se u letecké společnosti, zda dovoluje vzít na palubu vlastní dýchací přístroj. Takové zařízení musí být navíc FAA/EASA schválené a mít dostatečné množství baterií, protože v letadle není zaručeno napájení. Na základě výrobcem stanovené životnosti baterie musí být přístroj schopen fungovat minimálně 150 % maximální předpokládané délky letu. Náhradní baterie musí být izolovány, aby se zabránilo náhodnému zkratu. Počet lithiových baterií možných umístit na palubu je omezený, nejen z toho důvodu je třeba oznámit společnosti záměr cestovat s kyslíkovou bombou nejméně 48 hodin před zveřejněným časem odletu. [51] [52]

Letecký dopravce nemusí z bezpečnostních důvodů dovolit, aby cestující využil svoje zásoby kyslíku, a poskytuje vlastní kyslíkové lahve. V takovém případě by podle pokynů měly aerolinie stanovit přiměřený poplatek. [51]

Přepravní podmínky leteckých dopravců vyžadují, aby měl cestující lékařské potvrzení o potřebě kyslíku během letu a schopnosti zúčastnit se letu. V případě, že cestující využije zařízení dopravce, měl by mít také potvrzení lékaře o vhodnosti poskytnutého kyslíku. [36] Všechna zařízení na palubě musí splňovat regulační normy a být schválena pro použití

v letectví. Je stanoven přípustný obsah vody a přístroj musí být opatřen takovým ventilem, který je schopen vyrovnat se s měnícím se tlakem v kabině. [53]

4.2 Pozemní část leteckého přepravního procesu

Od příjezdu cestujícího se zdravotním postižením či cestujícího se sníženou schopností pohybu a orientace na letiště po nástup do letadla, stejně jako od výstupu z letadla k odjezdu z letiště, je takové osobě poskytována bezplatná pomoc. Způsoby asistence, spadající do působnosti řídicího orgánu letiště, uvádí Příloha I Nařízení (ES) č.1107/2006. „*Druhy pomoci a úpravy nutné k tomu, aby se osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace umožnilo:*

- *sdělit svůj příjezd na letiště a žádost o pomoc na určených místech uvnitř budov terminálů a mimo ně podle článku 5,*
- *přesunout se z určeného místa k přepážce pro odbavení,*
- *projít odbavením, včetně zavazadel,*
- *přesunout se od přepážky pro odbavení do letadla, po absolvování pasové, celní a bezpečnostní kontroly,*
- *nastoupit na palubu letadla pomocí výtahu, invalidních vozíků nebo jiné nutné pomoci, podle toho, co je vhodnější,*
- *přesunout se od dveří letadla na své sedadlo,*
- *uložit a opět převzít zavazadlo na palubě letadla,*
- *přesunout se ze svého sedadla ke dveřím letadla,*
- *vystoupit z letadla pomocí výtahu, invalidních vozíků nebo jiné nutné pomoci, podle toho, co je vhodnější,*
- *přesunout se z letadla do haly pro výdej zavazadel a převzít zavazadlo, po absolvování pasové a celní kontroly,*
- *přesunout se z haly pro výdej zavazadel na určené místo,*
- *stihnout letecký přípoj v případě tranzitu, podle potřeby s pomocí v neveřejné i veřejně přístupné zóně letiště, uvnitř budov terminálů a mezi nimi,*
- *přemístit se v případě potřeby na toalety.“ [1]*

Uvedenou pomoc může řídicí orgán letiště zajišťovat sám, nebo prostřednictvím smluvně sjednaného subdodavatele při zachování vlastní odpovědnosti. Řídicí orgán letiště může po dohodě s leteckým dopravcem poskytovat pomoc jeho cestujícím na vyšší úrovni, než stanovují normy nebo poskytovat ke stanovené asistenci doplňkové služby. Náklady na financování poskytované pomoci jsou rozloženy mezi všechny cestující, čehož je docíleno vybíráním poplatku od každého leteckého dopravce užívajícího dané letiště, v závislosti

na počtu přepravených cestujících na a z letiště. Případné nadstandardní služby mohou být financovány doplňkovými poplatky k uvedenému poplatku od leteckého dopravce. [1]

4.2.1 Pohyb v letištním terminálu

Jak jsem uvedla v kapitole 3 Letiště, základem pro rovný přístup osob s omezenou pohyblivostí k letecké dopravě je vhodně projektovaná infrastruktura letiště, která je kompaktní, bezbariérová a uživatelsky přívětivá pro všechny cestující. Dále je osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou schopností pohybu a orientace poskytována na vyžádání potřebná pomoc během celého odbavovacího procesu.

Je povinností řídicího orgánu letiště zajistit kvalitně vyškolený personál poskytující pomoc osobám s omezenou pohyblivostí. Samozřejmou součástí letištních terminálů jsou rampy a výtahy pro překonání změn výškových úrovní, široké chodby, bezbariérové toalety a vyhrazená místa k sezení ve všech částech letiště. Telefony by měly být dostupné z výšky invalidního vozíku.

Po odbavení elektrických zařízení pro mobilitu jsou nepohyblivým cestujícím k dispozici letištní invalidní vozíky, na některých letištích slouží k dopravě po terminálu také elektricky poháněná vozítka¹⁰. Mechanické invalidní vozíky jsou ve většině případů odbavovány až v čekárně. Ačkoliv bývají tyto vozíky často z důvodu nedostatku místa přepravovány v nákladovém prostoru, v určitých situacích je složený mechanický vozík přijat na palubu letadla. Výjimečně je umožněn přesun do odletové brány na baterii poháněném vozíku. Na Letišti Václava Havla Praha nejsou mezi nástupními mosty a odbavovací plochou výtahy, což značně komplikuje dokládku těžkého elektrického vozíku do nákladového prostoru.

Letištní vozíky jsou k dispozici také pohyblivým cestujícím, pro které je vzdálenost mezi veřejnou částí letiště a odletovou branou příliš velká. Asistence je dále poskytována osobám, které nemohou chodit po schodech. Speciální kategorii tvoří cestující, které je třeba transportovat výhradně na nosítkách.

Na doprovod v terminálu letiště a další potřebnou pomoc mají kromě výše zmíněných cestujících právo také osoby se sluchovým a zrakovým postižením. Tito cestující by měli sami seznámit letištní personál s rozsahem potřebné pomoci. [3] Ve většině případů je snahou, aby cestujícímu zajišťoval pomoc pouze jeden zaměstnanec v rámci celého odbavovacího procesu. Některá letiště umožňují cestujícímu, aby díky pageru zůstal s asistentem v kontaktu a zároveň mohl sám například nakupovat. [54]

¹⁰ Například vozítka Axxicom Airport Caddy, provozovaná na letištích v Amsterdamu a Bruselu, poskytnou ročně asi sto padesát tisíc asistenčních cest. Díky propojení speciálního plánovacího softwaru vozítka s informačním systémem letiště jsou plánované úkoly vždy aktuální a asistenti mají přístup k nejaktuálnějším informacím o odletech a příletech. [103]

Pro osoby se zrakovým a sluchovým postižením může být pohyb na letišti a proces odbavení obtížný. Informace na letišti jsou cestujícím předávány ve vizuální i akustické formě. Absence zraku, nebo sluchu, může být významnou komplikací v získávání potřebných informací. Představme si situaci osoby se sluchovým postižením. Při náhlé změně v letištním provozu je takový cestující odkázán pouze na instrukce z informačních tabulí. Mnohem rychleji cestující zaznamená změnu ze sdělení, které je hlášeno letištním rozhlasem, to ale není neslyšícímu člověku dostupné.

Na některých letištích jsou za účelem pomoci sluchově postiženým instalovány textové telefonní automaty či indukční smyčky. Tyto kolektivní indukční smyčky mění zvukový signál z mikrofonu na elektromagnetické pole a umožňují lidem s individuálním sluchadlem vnímat věrnější zvuk oproštěný o odrazy v místnosti. Přepnutí sluchadla na výhradní poslech indukční smyčky umožní dané osobě poslech bez okolního hluku. [55] Letištní navigační cedule jsou z důvodu optimálního kontrastu pro cestující se zrakovým handicapem psány černou barvou na žlutý podklad. Za účelem pomoci nevidomým osobám může být v letištních halách zaveden orientační akustický systém. [54]

4.2.2 Obchodní odbavení cestujících

Podle přepravních podmínek leteckých dopravců jsou cestující povinni dostavit se k odbavovací přepážce se všemi zavazadly takovou dobu před odletem, která umožní uskutečnit vyžadované odbavovací a bezpečnostní procesy. Někteří letečtí dopravci doporučují, aby se klienti vyžadující asistenci dostavili k registraci dříve oproti ostatním cestujícím. Pravidla odbavení dotazovaných leteckých dopravců uvádí Tabulka 5.

Tabulka 5 - časy odbavení doporučené pro ekonomickou třídu
zdroj: oficiální stránky zmiňovaných dopravců, specifikováno v tabulce

název letecké společnosti	nejpozdější čas odbavení před plánovaným odletem	doporučený čas odbavení před plánovaným odletem	doporučení pro osoby vyžadující asistenci	zdroj
Aegean Airlines	- 30 - 45 minut u evropských letů podle destinace - 45 – 60 minut u mimoevropských letů	- 90 minut před odletem je cestující povinen dostavit se na letiště	není k dispozici	[56]
Air Baltic	- 40 minut	- 120 minut	- 30 minut před doporučeným časem odbavení - 60 minut před doporučeným časem odbavení v případě používání elektricky poháněného vozíku	[57]
Air France	- 40 minut na většině evropských letů - 60 minut na většině letů mimo Evropu	není k dispozici	- 30 minut před začátkem registrace / 2 hodiny před odletem	[58] [43]
České aerolinie	- 60 minut ¹¹	není k dispozici	není k dispozici	[59]
KLM	- 40 minut v případě evropských letů - 60 minut v případě letů mimo Evropu	- 2 hodiny - 2,5 hodiny v případě letů do Moskvy	- 30 minut před doporučeným časem odbavení - 60 minut před doporučeným časem odbavení v případě používání elektricky poháněného vozíku	[52] [60]
UIA	- 40 minut pro většinu destinací	není k dispozici	- 90 minut před plánovaným odletem - 120 minut v případě skupin	[61] [45]
Lufthansa	- 30 minut ¹²	není k dispozici	- 90 minut před plánovaným odletem	[62] [39]

¹¹ Podle přepravních podmínek dopravce je cestující povinen dostavit se se všemi zavazadly k odbavení alespoň jednu hodinu před odletem, aby bylo možné absolvovat včas všechny odbavovací a bezpečnostní úkony. [59] Na internetových stránkách dopravce uvádí ukončení odbavení 40 minut před plánovaným odletem s výjimkou letů do Tel Avivu, kde je tato doba stanovena na 60 minut. [107]

¹² Podle přepravních podmínek dopravce je čas ukončení odbavování letu závislý na letišti odletu. Není-li uvedeno jinak, musí se cestující společnosti Lufthansa registrovat nejpozději 30 minut před odletem. [62] Na Letišti Václava Havla Praha jsou přepážky dopravce uzavírány 40 minut před plánovaným odletem. [101]

Podle senior supervizora společnosti Czech Airlines Handling Josefa Dostála by měly být v ideálním případě zvány při obchodním odbavení k přednostním přepážkám všechny skupiny osob s omezenou pohyblivostí. V některých případech je ovšem těžké identifikovat, zda je cestující postižen nějakým handicapem.

Dle obecných pravidel leteckých společností si mohou cestující se zdravotním postižením a cestující s omezenou schopností pohybu a orientace vybrat jakákoliv sedadla v letadle vhodná pro jejich potřeby, pokud to dovolí bezpečnostní opatření. Podle dokumentu Plán služeb zákazníkům v letecké dopravě společnosti ČSA mají, s ohledem na bezpečnostní požadavky, osoby s omezenou pohyblivostí stejnou možnost výběru sedadla jako ostatní cestující. Pokud letecký dopravce odmítne přidělit určité místo, musí jasně objasnit důvody takového jednání. [63] Poblíž nouzových východů letadla nesmí být usazeny osoby s omezenou pohyblivostí a cestující, kteří nejsou schopni věnovat pozornost bezpečnostním pokynům nebo porozumět jejich obsahu. Dále nemohou být tato místa přidělena cestujícím mladším 18 let, cestujícím s nadváhou, těhotným ženám a osobám doprovázejícím děti do dvou let. Společnost Air France dále uvádí, že cestující na vozíku nemají přístup k sedadlům na horní palubě letounů Boeing 747. [37]

V závislosti na typu letadla jsou některá střední sedadla a sedadla v uličce opatřena nastavitelnými opěrkami. Pohyblivé područky usnadňují přesun imobilních cestujících mezi sedadlem a vozíkem. [52]

4.2.3 Obchodní odbavení zavazadel

V roce 2013 byla cestující společnosti Thai Airways na letišti v Perthu nucena vybrat si mezi přepravou invalidního vozíku a zavazadla. Rozhodnutí agenta odbavení bylo odůvodněno tím, že pokud je klient schopen alespoň minimálního pohybu bez vozíku, je vozík považován za zavazadlo. Incident následně vyšetřovaly nejen příslušné aerolinie, ale zabýval se jím také komisař Australského výboru pro lidská práva a proti diskriminaci postižených Graham Innes. [64] S ohledem na rovnoprávnost a nediskriminační přístup k osobám s omezenou pohyblivostí nesmí být zařízení poskytující osobní mobilitu chápána jako zavazadla. Nepohybliví cestující mohou nejčastěji¹³ přepravovat bez poplatku dva kusy vybavení umožňujícího pohyb nad rámec povolených limitů zapsaných zavazadel. Takovým vybavením mohou být invalidní pojízdná křesla, sportovní invalidní vozíky, kompenzační a ortopedické pomůcky.

¹³ Společnost Air France přepravuje osobám s omezenou schopností pohybu bez příplatku dva kusy osobních mobilních zařízení (například invalidní vozík, elektrický skútr, osobní transportér) a další zavazadlo o maximální hmotnosti 23 kg pro přepravu zdravotnického zařízení. [37]

Pokud klient cestuje s invalidním vozíkem, je žádoucí, aby byl letecký dopravce o této skutečnosti informován alespoň 48 hodin před zveřejněným časem odletu. Přeprava invalidního vozíku může být zamítnuta z následujících důvodů:

a) technické omezení manipulační techniky letiště

Jestliže váha nebo rozměry zařízení pro mobilitu nebo kompenzačních pomůcek pro handicapované nedovolují naložit tyto předměty do nákladového prostoru letadla ručně, mohou být přijaty k přepravě pouze za podmínky dostatečného technického vybavení letiště odletu i příletu. Některá letiště nejsou vybavena manipulačním zařízením pro nakládku a vykládku těžkých invalidních vozíků a zdravotních pomůcek. [36]

b) stanovení maximálního počtu invalidních vozíků možných přijmout k přepravě

Tabulka 6 uvádí přehled dopravci zveřejněných omezení počtu invalidních vozíků pro jednotlivé typy letadel.

c) omezení daná rozměry nákladových dveří a váhovými limity

Tabulka 7 uvádí přehled dopravci zveřejněných největších možných rozměrů a váhová omezení invalidních vozíků pro jednotlivé typy letadel. Tabulka 8 uvádí dopravci stanovené rozměrové a váhové limity, jestliže takové omezení existuje nezávisle na typu letadla.

Tabulka 6 - omezení počtu invalidních vozíků možných přepravit v uvedených typech letadel
zdroj: www.norwegian.com [34], www.flybe.com [65]

letadlo	omezení počtu elektrických vozíků	omezení počtu mechanických vozíků
Boeing 737-300	pět kusů	neuvádí se
Boeing 737-800	dva kusy	neuvádí se
Bombardier Q400	dva kusy	neuvádí se
DH6 Twin Otter	není možné přepravit	jeden kus neskládatelného vozíku
Dornier 328-100	jeden rozložitelný elektrický vozík o maximální váze 100 kg	jeden kus neskládatelného nebo dva kusy skládatelného vozíku
Embraer Jets 195/175	osm kusů	neuvádí se
S20 SAAB 2000	jeden rozložitelný elektrický vozík o maximální váze 100 kg	jeden kus neskládatelného nebo dva kusy skládatelného vozíku
SF3 SAAB 340	jeden rozložitelný elektrický vozík o maximální váze 100 kg	jeden kus neskládatelného nebo dva kusy skládatelného vozíku

Tabulka 7 - povolené rozměry a váha invalidních vozíků v uvedených typech letadel
zdroj: internetové stránky, specifikováno v tabulce

letadlo	maximální rozměry délka x šířka x výška [cm]	váhový limit	zdroj
Airbus A330	152 x 139 x 149	bez omezení	[52]
Boeing 737	112 x 113 x 85	150 kg	[52]
Boeing 777 / 747 / 787	152 x 139 x 149	bez omezení	[52]
Bombardier Q400	-- x 70 x 90	bez omezení	[65]
DH4	145 x 106 x 91	150 kg (s povinností předem oznámit váhu dopravci)	[66]
Embraer 190	120 x 100 x 70	150 kg	[52]
Embraer 195 / 175	180 x 70 x 90	bez omezení	[65]
F070 / F100	126 x 75 x 70	150 kg (s povinností předem oznámit váhu dopravci)	[66]
S20 SAAB 2000	-- x 78 x 157	100 kg	[52]
SF3 SAAB 340	-- x 78 x 157	100 kg	[52]

Tabulka 8 - maximální rozměry a váha invalidních vozíků podle dopravců
zdroj: internetové stránky zmiňovaných dopravců, specifikováno v tabulce

letecká společnost	maximální rozměry délka x šířka x výška [cm]	váhový limit	zdroj
British Airways ¹⁴	140 x 85 x 152	neuvádí se	[67]
easyJet	-- x 175 x 124	neuvádí se	[68]
Norwegian ¹⁵	140 x 114 x 85	200 kg	[34]
Ryanair	119 x 119 x 81	neuvádí se	[69]
Travel Service / Smartwings	není uvedeno	40 kg	[70]

¹⁴ Uvedená omezení platí pro lety společnosti British Airways operované v rámci Evropy.

¹⁵ Uvedená omezení platí pro všechny lety společnosti Norwegian kromě těch, které začínají nebo končí ve Spojených státech amerických.

d) vyloučení možnosti přepravit vozík s daným typem baterie

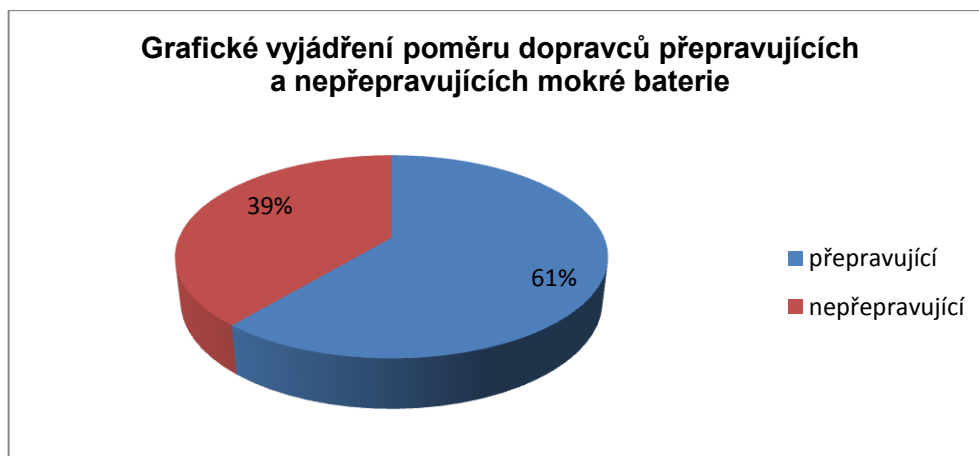
Na zařízení pro osobní mobilitu poháněná baterií se vztahují zvláštní přepravní podmínky. Z důvodu bezpečnosti se rozlišují dva typy baterií. Prvním typem jsou baterie se suchou nebo gelovou náplní, které přijímá k přepravě většina leteckých dopravců. Invalidní vozíky nesmí být během přepravy provozuschopné. Svorky baterie musí být zalepeny elektroizolační páskou nebo zajištěny plastovými kryty, aby se zabránilo náhodnému zkratu. Baterie musí být dobře připevněna k zařízení. Druhým typem jsou baterie s tekutou náplní. Takzvané mokré baterie mohou ohrozit bezpečnost letu a jejich transport vyžaduje zvláštní bezpečnostní opatření. Jednotlivé společnosti přepravují baterie, které mohou vytect, podle vlastních kritérií a někteří letečtí dopravci baterie s tekutou náplní nepřepravují vůbec. Bez ohledu na přepravní podmínky společnosti musí být baterie pohánějící zařízení pro mobilitu v souladu s platnými právními předpisy pro přepravu nebezpečného zboží. [37] [39]

Aby se zabránilo vytečení tekuté náplně, jsou mokré baterie nejčastěji transportovány vyjmuté ze zařízení. Jsou uloženy ve speciální schráně a ukotveny v bezpečné poloze. Z toho důvodu je žádoucí, aby cestující poskytl pracovníkům odbavení kopii pokynů výrobce pro snadné odpojení baterie. Někteří letečtí dopravci přepravují zařízení pro mobilitu s mokkými bateriemi vcelku, pokud nákladní prostory umožní transportovat zařízení ve svislé poloze. Napájecí kabely musí být odpojeny a svorky izolovány, aby nedošlo ke zkratu. Baterie musí být bezpečně připevněny k invalidnímu vozíku. [24]

Tabulka 9 rozděluje dotazované letecké společnosti podle toho, zda přijímají k přepravě zařízení pro mobilitu poháněné mokrou baterií, či nikoliv. Vzájemný podíl těchto dvou skupin zobrazuje Graf 1.

**Tabulka 9 - rozdělení leteckých dopravců podle typu přepravovaných baterií
zdroj: internetové stránky zmiňovaných dopravců, specifikováno v tabulce**

Letecké společnosti	
přepravující zařízení pro mobilitu s mokrou baterií [zdroj]	umožňující přepravit pouze zařízení pro mobilitu se suchou baterií [zdroj]
Air Baltic [57]	Aegean [71]
Air Berlin [72]	Aer Lingus [33]
Air France [37]	easyJet [36]
Austrian [66]	Ryanair [69]
British Airways [67]	Swiss [73]
Brussels Airlines [74]	Travel Service / Smartwings [108]
Iberia [75]	Wizz Air [35]
KLM [24]	---
Lufthansa [39]	---
Norwegian [76]	---
Ukraine International Airlines [77]	---



Graf 1 – vzájemný podíl dotázaných leteckých dopravců podle ochoty přepravovat mokré baterie
zdroj: oficiální data dopravců, zpracováno autorkou

4.2.4 Bezpečnostní kontrola

Osoby se zdravotním postižením a osoby se sníženou pohyblivostí nejsou osvobozeny od bezpečnostních kontrol, ovšem je důležité, aby byly kontroly prováděny citlivě s ohledem na psychiku cestujícího. Bezpečnostní kontrola musí být prováděna důstojným způsobem při dodržení veškerých interních předpisů letišť. Musí-li být přistoupeno k odlišné screeningové metodě než je běžné, pracovníci jsou povinni cestujícího seznámit s důvody takového přístupu. Samy osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace mají právo požádat o kontrolu v separátní místnosti. Vždy je dobré obeznámit kontrolovanou osobu s procedurami, které budou následovat. Veškerá komunikace by měla mířit přímo k danému cestujícímu, obsah konverzace i pokynů by měl být jasný a srozumitelný. [3]

Během prohlídky je třeba dát pozor na skrytá zdravotní postižení. Je žádoucí naslouchat potřebám osob s omezenou pohyblivostí, dát jim prostor pro vyjádření nepohodlí a případně použít alternativní techniku kontroly. Pokud je nezbytné na okamžik odebrat cestujícímu hůl, chodítko či berle, pracovník je povinen ověřit nejprve jeho schopnost samostatně stát. Stejně tak je nutné předem oznámit nevidomému, pokud je potřeba mu odejmout bílou hůl nebo vodícího psa. [3]

Způsob bezpečnostní kontroly osob používajících invalidní vozík, či jiné zařízení pro mobilitu, určuje schopnost cestujícího postavit se a chodit. Cestující, kteří se nemohou postavit, jsou podrobena fyzické kontrole hmatem vsedě. Pokud je cestující schopen se postavit, ale nemůže chodit, je fyzická prohlídka prováděna vestoje v bezprostřední blízkosti vozíku. Cestující schopni chůze jsou kontrolováni pomocí detekčního rámu nebo scanneru. K osobní prohlídce se v takovém případě přistupuje na základě detekovaného signálu nebo anomálii na obrázku scanneru. Bezpečnostní kontrolou musí projít veškerá zařízení pro mobilitu,

včetně letištních invalidních vozíků. Konkrétní postupy takové procedury jsou stanoveny interními předpisy jednotlivých letišť. Fyzickou kontrolou musí projít celá zařízení pro mobilitu, včetně sedáků a případných neodnímatelných brašen. Odnímatelné brašny musí být zkontrolovány rentgenem. Zařízení jsou testována na stopy výbušnin. [78]

Osoby se sluchovým postižením, které používají naslouchadlo nebo kochleární implantát, mohou projít detekčním rámem, aniž by odstraňovaly pomocné zařízení. V některých případech ovšem může být vyžadována dodatečná kontrola, nejčastěji formou manuální prohlídky. Zařízení může být rovněž předmětem kontroly rentgenem jako součást příručního zavazadla cestujícího. [79]

Osoby doprovázené asistenčním zvířetem nemohou být kontrolovány pomocí technologie skenování. Nejčastěji procházejí cestující s asistenčním psem detekčním rámem. Existují tři způsoby takové kontroly: pes prochází před cestujícím, první prochází cestující následován psem, nebo procházejí cestující a pes vedle sebe. Pokud cestující a pes procházejí současně a detektor spustí alarm, musí se fyzické kontrole hmatem podrobit člověk i zvíře. Pokud je kov detekován pouze u zvířete, je nezbytné, aby nepřišlo do kontaktu s cestujícím až do konce bezpečnostní procedury. Bez ohledu na výsledek kontroly pomocí detekčního rámu je asistenční pes podroben dodatečné kontrole. Bezpečnostní pracovník zkontroluje psa včetně obojku, postroje, vodítka, vesty a případné brašny. Tyto předměty mohou být také zkontrolovány pomocí rentgenu. [80] [81]

Osoby s duševní poruchou nebo vývojovými vadami mohou absolvovat bezpečnostní kontrolu spolu se svými spolucestujícími. Ve většině případů není potřeba, aby se pracovník bezpečnostní kontroly dotýkal prověřovaných cestujících. Pokud je z nějakého důvodu vyžadována fyzická kontrola hmatem, mohou cestující přecitlivělí na cizí dotek o svém handicapu informovat personál a požádat o pomoc během procedury, v žádném případě však nemohou být osvobozeni od osobní prohlídky. [82] [83]

Během rentgenové kontroly příručních zavazadel pomáhají pracovníci security cestujícímu s omezenou pohyblivostí s manipulací s příručními zavazadly, například pokud on sám není schopen zavazadla zvednout na pojízdný pás rentgenu nebo si je vzít zpět. Jestliže je potřeba z bezpečnostních důvodů otevřít zavazadlo nevidomé osoby, je k této proceduře přizván vidomý svědek. Při kontrole obsahu zavazadel či při manipulaci s lékařskými pomůckami a zjišťování účelu jejich použití je důležité zachovat diskrétnost. Informace sdělené během kontroly bezpečnostnímu pracovníkovi prověřovanou osobou jsou striktně důvěrné. [3]

Pokud jsou přepravovány léky, aerosolové pumpy či injekční stříkačky, je žádoucí, aby byly medikamenty v originálním obalu a cestující měl k dispozici příslušná lékařská osvědčení. Lékařská zpráva je vhodná, avšak ne nezbytně nutná, také v případě tělních implantátů. Osoba používající kardiostimulátor by měla tuto informaci sdělit bezpečnostnímu personálu před průchodem detekčním rámem. Může také požádat pracovníky o provedení fyzické kontroly namísto kontroly elektronickým zařízením. [84] [85]

4.2.5 Nástup a výstup cestujících

Charakter nástupu na palubu a výstupu z letadla se liší podle umístění přidělené stojánky. Pokud je letadlo přistaveno přímo k budově terminálu, je cestujícím umožněn průchod nástupním mostem. V tomto případě absolvuje cestující se sníženou pohyblivostí přesun k nástupním dveřím bezbariérovou cestou. Druhou variantou je nástup z odbavovací plochy. Cestující se z čekárny k letadlu přesouvají pěšky, pokud vzdálenost mezi terminálem a stojánkou nepřesáhne tři sta metrů. K dopravě na odloučená stání mohou být použity běžné autobusy. Mnohem častěji, především na moderních letištích, se využívají speciálně upravené letištní autobusy, které jsou uzpůsobené snadnému nástupu a výstupu například širšími dveřmi a nízkopodlažním řešením. Na některých letištích jsou pro přepravu cestujících na odbavovací ploše k dispozici mobilní čekárny. Jejich výhodou je možnost nastavení výšky podlahy hydraulickým nůžkovým zvedákem, díky čemuž nejsou imobilní cestující vystaveni změnám výškových úrovní. [12] [13] Při přepravě autobusem, nebo pokud se cestující přesunuli k letadlu pěšky, slouží k nástupu do letadla schody. Imobilní cestující jsou v takovém případě vyneseni, eventuálně sneseni, pracovníky asistenční služby na vynášecí židli. V ideálním případě je letiště vybaveno speciálními výtahy. „Pro poskytování asistenčních služeb je na letišti Praha / Ruzyně k dispozici:

- 4 ks mikrobuseů pro přepravu osob s vyrovnávací plošinou nebo nájezdými můstky
- 1 ks elektrický vozík pro dopravu cestujících
- 40 ks ortopedických vozíků
- 10 ks vynášecích židlí (do 150kg)
- 5 ks nosítek
- 1 vozidlo s vysokozdvížnou kabinou (výška zdvihu max. 5900 mm)“ [15]

Využití vozidla s vysokozdvížnou kabinou, takzvaného ambuliftu, je možné na většině moderních letišť a je nejpohodlnějším způsobem nástupu imobilních cestujících do letadel na vzdálených stáních. Uvnitř zařízení je prostor pro několik nepohyblivých cestujících, ale ne vždy může být v ambuliftu převážen také asistující doprovod. V takovém případě je pro dopravu asistentů k letadlu využít automobil. V případě, že počet imobilních osob na daném

letu je vyšší než kapacita vysokozdvížné kabiny, jsou z důvodu časové úspory tyto cestující často převezeni k letadlu uzpůsobenými vozy a ambulift slouží pouze jako výtah. [42]

Cestujícím s omezenou schopností pohybu nabízí většina leteckých dopravců přednostní nástup na palubu, kdykoli je to možné. To umožní usadit cestujícího se speciálními potřebami před nástupem ostatních cestujících pro zajištění jeho soukromí. Získaný čas může být využit k tomu, aby palubní personál předal osobě s omezenou pohyblivostí všechny užitečné informace potřebné k tomu, aby byl jeho let dostatečně bezpečný a příjemný. V případě výstupu z letadla je většinou upřednostněna varianta, kdy cestující se speciálními potřebami opouští letadlo jako poslední. [37]

4.2.6 Tranzit

Bez ohledu na druh baterie jsou elektrické vozíky většinou transportovány jako zapsaná zavazadla v nákladovém prostoru. Kromě výjimečných případů není možné zprovoznit bateriově poháněné vozíky na dobu mezipřistání. Elektrické vozíky jsou k vyzvednutí v konečné destinaci spolu s ostatními zapsanými zavazadly. Některé tranzitující imobilní osoby z tohoto důvodu cestují navíc s mechanickým vozíkem. [37]

Osobám se speciálními potřebami je poskytována bezplatná pomoc během přesunu na navazující let. Je nezbytné, aby cestující realisticky zhodnotili své možnosti při plánování přestupních časů v rámci rezervace letenek. Někteří letečtí dopravci uvádějí doporučení stanovující minimální dobu mezi navazujícími lety pro osoby se sníženou pohyblivostí. Tato doba nebývá kratší než devadesát minut a vztahuje se pouze pro navazující lety v rámci jedné rezervace. [37] [76]

4.2.7 Na letišti příletu

Cestuje-li osoba se sníženou pohyblivostí s vlastním invalidním vozíkem, může být vozík k dispozici ihned po výstupu z letadla, častěji jsou však zařízení pro mobilitu vydávána až spolu s ostatními zapsanými zavazadly. V takovém případě zajistí řídicí orgán letiště přepravu daného cestujícího na letištním vozíku. [86]

Cestujícím se speciálními potřebami je na příletu poskytována pomoc při celém procesu, tj. při výstupu z letadla, během imigračního prověření, u výdeje zavazadel a při celní kontrole. Asistent pomáhá cestujícímu se zavazadly v případě, že je takový druh podpory vítán. Některá letiště umožňují neletícímu doprovodu setkat se s cestujícím se sníženou pohyblivostí u pásu ve výdejně zavazadel. [86] [54]

4.3 Pomoc poskytovaná na palubě letadel

Pomoc poskytovanou leteckými dopravci uvádí Příloha II Nařízení (ES) č.1107/2006. Pro zajištění bezpečnosti letu je nezbytné, aby společnost zajistila sdělení základních informací formami přístupnými všem cestujícím. Měla by být vyvinuta přiměřená snaha o úpravu sedadel podle potřeb osob se zdravotním postižením nebo osob s omezenou schopností pohybu a orientace při zachování bezpečnostních požadavků. Palubní personál by měl poskytnout pomoc osobám se sníženou pohyblivostí při přemísťování na toalety.

4.3.1 Imobilní cestující

Pomoc poskytovaná na palubě letadla cestujícím na invalidním vozíku a principy jejich přepravy jsem již specifikovala v rámci předchozích kapitol. Speciální skupinu nepohyblivých osob tvoří cestující přepravovaní vleže na nosítkách, kteří bývají od ostatních cestujících odděleni plentou. [87]

4.3.2 Sluchově postižení cestující

Sluchově postižené a neslyšící osoby často žádnou pomoc nevyžadují a v některých případech absolvují cestu, aniž by někdo věděl o jejich handicapu. V každém případě má tato skupina cestujících rovněž právo na pomoc během letu. Palubní personál by měl být vyškolen pro komunikaci s lidmi se sluchovým postižením. Výjimečně jsou někteří palubní průvodčí schopni komunikace ve znakové řeči. Video s bezpečnostními pokyny by mělo být opatřeno titulky. Je žádoucí, aby měla tato videa vysoký vizuální obsah a byla jasně srozumitelná pro všechny cestující. Zábavní filmy také mohou být, především na dlouhých letech, dostupné s titulky pro neslyšící. [24] [88]

4.3.3 Zrakově postižení cestující

Při nástupu do letadla je osobám se zrakovým postižením k dispozici palubní průvodčí, který cestujícího doprovodí na sedadlo a pomůže mu zorientovat se v novém prostředí. Pro nevidomé cestující je důležité vědět, kde jsou v letadle usazení – především v jaké vzdálenosti se nacházejí dveře a nouzové východy či kde jsou umístěny toalety. Palubní průvodčí dále seznámí cestujícího s umístěním kyslíkové masky, záchranné vesty a servisními tlačítky pro přivolání personálu. Na přání nevidomé osoby vysvětlují palubní průvodčí bezpečnostní pokyny osobně, většina letadel je však vybavena školícími kartami v Braillově písmu. V moderních letadlech jsou v Braillově písmu také užitečné informace, jako například instrukce na toaletách a označení sedadel. V rámci zkvalitnění poskytovaných služeb je žádoucí, aby byla bezpečnostní a zábavní videa opatřena titulky s vysokým kontrastem pro cestující s částečnou ztrátou zraku. Palubní personál by měl cestující se zrakovým postižením seznámit s nabídkou podávaných jídel, protože zrakově postižení cestující si nemohou přečíst jídelní lístek. [88]

4.3.4 Přeprava asistenčních zvířat

Asistenční zvíře může poskytovat pomoc jak osobám nevidomým, paraplegikům, osobám po amputaci a dalším lidem s „viditelným“ zdravotním postižením, tak i osobám s “nepozorovatelným“ zdravotním postižením, které mohou mít sluchové problémy, cukrovku, epileptické záchvaty nebo jiné vážné zdravotní potíže. Definice asistenčních zvířat v zákoně Spojených států o přístupu leteckých dopravců byla rozšířena o zvířata poskytující emocionální a psychickou podporu s tím, že letecké společnosti jsou oprávněny žádat po cestujícím s asistenčním zvířetem pro emocionální podporu lékařskou zprávu o nutnosti takového doprovodu. [89] [90] Zatímco ve Spojených státech mohou být za asistenční zvířata považována kromě psů například prasata nebo želvy, v rámci ECAC a EU předpisů jsou za asistenční zvířata považováni výhradně oficiálně uznaní asistenční psi. [3]

Nařízení ukládá leteckým dopravcům povinnost souhlasit s žádostí o přepravu asistenčního psa, pokud cestující splní oznamovací povinnost takové skutečnosti v souladu s vnitrostátními předpisy pro přepravu asistenčních psů na palubě letadel. [1] V některých zemích platí pro vstup zvířat zvláštní předpisy, proto je důležité, aby se cestující předem seznámili se všemi pravidly a cestovali s dokumenty podle nařízení zemí odletu, příletu i mezipřistání. Pes musí mít platný očkovací průkaz se záznamy o všech vyžadovaných očkováních v zemích dotčených přepravou. Cestující, kterého doprovází vodící nebo asistenční pes, je na letech do Velké Británie povinen zajistit, že zvíře splňuje podmínky Ministerstva pro životní prostředí, potravin a zemědělství Spojeného království a jím stanoveného programu UK Pet Travel Scheme. [36]

Při doložení certifikátu o řádném asistenčním výcviku jsou psi přepravováni bezplatně na palubě letadel. Cestující doprovázený asistenčním psem by měl informovat leteckého dopravce o nutnosti přepravy zvířete na palubě letadla alespoň 48 hodin před plánovaným odletem. Počet asistenčních psů na palubě letadla může být omezen, někteří letečtí dopravci přijímají na jeden let pouze jednoho asistenčního psa (Wizz Air, Smartwings).

Funkce zvířete jako vodícího psa by měla být zřejmá podle jeho psí známky a postroje. Pes musí být na vodítku za všech okolností, ale nasazení košíku vyžadují jen někteří letečtí dopravci. Během vzletu, přistání, při turbulencích a kdykoli jsou cestující vyzváni k zapnutí bezpečnostních pásů, je majitel povinen uvázat psa k bezpečnostnímu pásu svého sedadla. [36] Zvíře musí být v bezprostřední blízkosti majitele, nikdy nesmí sedět na sedadle pro cestující, ani překážet v uličce nebo bránit přístupu k nouzovým východům. Letecké společnosti (Air France, Alitalia) požadují na letech trvajících déle než 8 hodin, aby cestující prokázal, že je schopen zvládnout hygienické potřeby zvířete. [37] [91]

4.4 Reklamace

Jestliže dojde při manipulaci na letišti, během nakládky, vykládky nebo v době letu k poškození zařízení pro mobilitu či jiného pomocného vybavení, náleží majiteli vybavení náhrada škody podle mezinárodních předpisů, práva Společenství a vnitrostátního práva. To platí také v případě ztráty vybavení. Jedním z druhů pomoci, které podle Přílohy I Nařízení spadají do působnosti letiště, je dočasná náhrada za ztracené nebo zničené vybavení. Jako náhrada nemusí být použita stejná pomůcka. [1]

Nařízení 1107/2006 by se nemělo dotýkat jiných právních předpisů Společenství, která v případě odepření nástupu na palubu, významného zpoždění nebo zrušení letu stanovují pravidla poskytnutí náhrady a pomoci cestujícím v letecké dopravě. Pokud by cestujícímu vznikl nárok na náhradu nebo změnu rezervace zároveň na základě Nařízení a jiného předpisu, měl by mít možnost sám zvolit, podle kterého dokumentu uplatní své právo. [1]

V případě, že byla práva stanovená Nařízením ve kterékoli části přepravního procesu porušena, může cestující na takovou skutečnost upozornit řídicí orgán letiště nebo příslušného leteckého dopravce. Nedosáhne-li PRM touto cestou patřičné nápravy, může se obrátit na státem stanovený subjekt dohlížející na prosazování Nařízení. V České republice je takovým orgánem Odbor civilního letectví Ministerstva dopravy České republiky. Pro zajištění vysoké a rovnocenné ochrany klientů jsou stanoveny sankce za porušení práv PRM, které by měly být účinné, přiměřené a odrazující. [1]

5 Analýza současného stavu přepravy evropskými leteckými dopravci

Jeden z významných nedostatků přepravy osob se sníženou pohyblivostí spatřuji v neuspokojivé soudržnosti politik jednotlivých států, která umožňuje existenci rozdílů v dopravci poskytovaných službách. Mým záměrem je poukázat v této kapitole na sporné oblasti právních předpisů a odlišnosti v provádění jejich požadavků. Použité informace jsem čerpala především z internetových stránek jednotlivých dopravců. Všechny letecké společnosti srovnávané v rámci této bakalářské práce¹⁶ informace o přepravě osob se sníženou pohyblivostí na svých internetových stránkách uvádějí, úroveň i rozsah sdělovaného je nicméně velmi rozdílná.

Pouze šest z patnácti zkoumaných leteckých dopravců poskytuje na svých internetových stránkách takové množství informací o přepravě osob se sníženou pohyblivostí, které považuji za dostatečné. Společnosti Air France a KLM poskytují navíc přehledné shrnutí v praktických brožurách, které jsou k dispozici ke stažení na jejich internetových stránkách. Informace a instrukce jsou běžně poskytovány na jedné webové stránce, nebo na několika odkazy provázaných stránkách, za klíčové ovšem považuji snadnou dostupnost a dohledatelnost informací koncentrovaných na jednom místě. Zbývajícím devíti leteckým dopravcům vytýkám nedostatky v informacích poskytovaných prostřednictvím internetových stránek. V některých případech byly určité informace obsaženy pouze v přepravních podmínkách či v jiné části internetových stránek, nebo byly vynechány zcela. Nalezené nedostatky v informačním systému jsem shrnula do tabulky (viz Příloha B). Společnost Steer Davies Gleave při analýze plnění Nařízení 1107/2006 v červnu 2010 odhalila nesrovnalosti v informacích na internetových stránkách a přepravních podmínkách některých dopravců. Například letečtí dopravci Alitalia, Brussels Airlines, Ryanair a Wizzair uvádějí v přepravních podmínkách, že přeprava osob s omezenou pohyblivostí může být odmítnuta, není-li smluvna předem. Na internetových stránkách dopravci sice uvádějí, že pomoc by měla být vyžádána při rezervaci, ale neupozorňují na možné odepření nástupu na palubu při nedodržení této podmínky. Mezi informace, které jsou často uváděny pouze v přepravních podmínkách, ovšem chybí v sekci pojednávající o přepravě osob s omezenou pohyblivostí, patří maximální počet osob s omezenou pohyblivostí akceptovaných na jednom letu, omezení počtu přepravovaných invalidních vozíků a vyloučení některých zařízení pro mobilitu z přepravy. [92]

Podle článku 4 Nařízení 1107/2006 smí letecký dopravce odmítnout přepravu osob s omezenou pohyblivostí z důvodu dodržení bezpečnostních požadavků. V důsledku

¹⁶ Tabulka 3, strana 20

zahrnutí pravidel pro omezení přepravy PRM do provozních příruček některých dopravců existují značné rozdíly v maximálním počtu osob s omezenou pohyblivostí přijímaných k přepravě. V některých případech dochází k významným odlišnostem přes podobnost typů využitých letadel. Konkrétním příkladem je srovnání leteckých dopravců Wizzair, easyJet a Ryanair, kteří provozují srovnatelné modely a typy letadel. Přestože omezení zavedená uvedenými dopravci vznikla za účelem splnění bezpečnostních požadavků, konkrétní limity se významně liší. Zatímco Ryanair přijímá na jeden let nejvýše čtyři osoby s omezenou pohyblivostí vyžadující pomoc, Wizzair akceptuje na palubě 28 takových osob a easyJet 50% z celkového počtu cestujících na letu. Politiku odepření nástupu na palubu jednotlivých leteckých dopravců uvádí Tabulka 10. [92] [93]

Z článku 3.1.2 Osobní asistence v teoretické části této práce jasně vyplývá, že právní předpisy umožňují značné odlišnosti také v požadavcích na doprovod osob s omezenou pohyblivostí. V jakých případech vyžadují letečtí dopravci přítomnost osobního asistenta, shrnuje Tabulka 11.

Právní předpisy blíže nedefinují výjimečné případy vyžadující k přepravě lékařské povolení. Z toho důvodu se liší podmínky stanovené jednotlivými leteckými dopravci, jejich přehled uvádí Tabulka 12.

Tabulka 10 - politika odepření nástupu na palubu
zdroj: analýza Steer Davies Gleave [92], internetové stránky zmiňovaných dopravců

název aerolinií	okolnosti pro odmítnutí přepravy
Aegean Airlines	není uvedeno
Air Berlin	omezení počtu PRM pro splnění bezpečnostních požadavků
Air France	není uvedeno
AirBaltic	omezení počtu PRM pro splnění bezpečnostních požadavků nevyhovující dveře letadla počet PRM převyšující počet palubních průvodčích na letu, kde PRM tvoří velký podíl cestujících
Alitalia	přeprava PRM může být odmítnuta, pokud nebyla předem dohodnuta
Austrian	není uvedeno
British Airways	není uvedeno
Brussels Airlines	omezení počtu PRM pro splnění bezpečnostních požadavků nevyhovující dveře letadla limit PRM až do 31 osob v závislosti na typu letadla přeprava PRM může být odmítnuta, pokud nebyla předem dohodnuta
Czech Airlines	omezení počtu PRM pro splnění bezpečnostních požadavků
easyJet	ohrožení bezpečnosti či narušení pohodlí PRM nebo ostatních cestujících
Iberia	PRM představuje riziko pro sebe a ostatní cestující ze zdravotních důvodů limit PRM na let
KLM	cestující nemohou sedět rovně nevyhovující dveře letadla
Lufthansa	limit PRM bez doprovodu na let
Ryanair	limit PRM na let
Wizz Air	není-li na vyžádání poskytnuto lékařské osvědčení pokud letecká společnost není schopna splnit zvláštní požadavky limit 28 PRM na let přeprava PRM může být odmítnuta, pokud nebyla předem dohodnuta

Tabulka 11 - politika doprovodu PRM
zdroj: analýza Steer Davies Gleave [92], internetové stránky zmiňovaných dopravců

název aerolinií	okolnosti, kdy dopravci vyžadují doprovod PRM
Aegean Airlines	není uvedeno
Air Berlin	doprovod je "doporučený", pokud <ul style="list-style-type: none"> • PRM má těžké postižení omezující chůzi • PRM má těžké postižení zraku doprovod je vyžadován, pokud <ul style="list-style-type: none"> • PRM je na nosítkách • PRM je duševně nemocný/slepý/hluchý a toto postižení mu znemožňuje sledovat pokyny posádky • osoba vyžaduje nepřetržitý doprovod
Air France	<ul style="list-style-type: none"> • PRM není schopen opustit letadlo sám • PRM není schopen dodržovat bezpečnostní pokyny • PRM má zrakové nebo sluchové postižení
AirBaltic	<ul style="list-style-type: none"> • PRM vyžaduje pomoc nad rámec pomoci poskytované palubními průvodčími • PRM nemůže dodržet bezpečnostní pokyny (PRM je na nosítkách, je zároveň slepý a hluchý, aj.)
Alitalia	<ul style="list-style-type: none"> • PRM používá invalidní vozík • PRM je slepý nebo hluchý • PRM je na nosítkách • PRM není soběstačný
Austrian	<ul style="list-style-type: none"> • PRM není schopen opustit letadlo sám • PRM není schopen dodržovat bezpečnostní pokyny • PRM potřebuje pomoc při jídle nebo s použitím toalety • PRM je hluchý a slepý • PRM vyžaduje pomoc nad rámec pomoci poskytované palubními průvodčími
British Airways	<ul style="list-style-type: none"> • PRM se nemůže sám zvednout • PRM není schopen opustit letadlo sám • PRM nemůže komunikovat s posádkou o bezpečnostních otázkách • PRM nemůže rozepnout pás • PRM nemůže vyndat a obléknout si záchrannou vestu • PRM si nemůže nasadit kyslíkovou masku
Brussels Airlines	<ul style="list-style-type: none"> • PRM je mentálně postižený a nemá předchozí lékařské potvrzení
easyJet	<ul style="list-style-type: none"> • PRM není schopen opustit letadlo sám • PRM nemůže komunikovat s personálem • PRM nemůže rozepnout pás • PRM nemůže vyndat a obléknout si záchrannou vestu • PRM si nemůže nasadit kyslíkovou masku • PRM se nemůže postarat o své osobní potřeby a pohodlí
Iberia	<ul style="list-style-type: none"> • PRM nemůže samostatně splnit bezpečnostní požadavky • PRM je považován za "lékařský případ"
KLM	<ul style="list-style-type: none"> • PRM vyžaduje pomoc nad rámec pomoci poskytované palubními průvodčími • PRM se nemůže pohybovat bez cizí pomoci mezi invalidním vozíkem a sedadlem/toaletou • PRM nesplňuje běžná bezpečnostní pravidla
Lufthansa	není uvedeno pro lety mimo USA
Ryanair	<ul style="list-style-type: none"> • PRM potřebuje pomoc při jídle nebo s použitím toalety • PRM nemůže sám užít vlastní léky
Wizz Air	<ul style="list-style-type: none"> • PRM se nemůže postarat o své osobní potřeby a pohodlí • PRM potřebuje pomoc s použitím toalety

Tabulka 12 - situace vyžadující lékařské potvrzení
zdroj: analýza Steer Davies Gleave [92], internetové stránky zmiňovaných dopravců

název aerolinií	situace, které vyžadují lékařské svolení
Aegean Airlines	<ul style="list-style-type: none"> • PRM vyžaduje kyslík
Air Berlin	<ul style="list-style-type: none"> • PRM má infekční nemoc • PRM je na nosítkách • PRM vyžaduje kyslík
Air France	<ul style="list-style-type: none"> • PRM je na nosítkách, nebo v inkubátoru • PRM bude potřebovat mimořádné lékařské vybavení během letu • PRM vyžaduje kyslík
AirBaltic	<ul style="list-style-type: none"> • PRM má infekční nemoc • PRM bude během letu vyžadovat lékařskou pomoc nebo speciální zařízení • zdravotní stav PRM se může zhoršit v průběhu / v důsledku letu • PRM nemůže použít běžné sedadlo ve svislé poloze • PRM je ve 28. až 35. týdnu těhotenství
Alitalia	<ul style="list-style-type: none"> • PRM vyžaduje lékařskou pomoc na palubě
Austrian	<ul style="list-style-type: none"> • PRM má chronické onemocnění nebo postižení
Brussels Airlines	<ul style="list-style-type: none"> • PRM je přepravován vleže • PRM vyžaduje kyslík • PRM je pod lékařským dohledem • PRM má nestabilní zdravotní stav • PRM trpí chronickou nemocí • PRM byl v nedávné době hospitalizován, nebo prodělal operaci • PRM má zdravotní postižení a zároveň nemůže být doprovázen • PRM je ve více než 34. týdnu těhotenství
easyJet	<ul style="list-style-type: none"> • PRM má infekční nebo chronické onemocnění • PRM má zlomenou nohu v sádře • PRM je ve 28. až 35. týdnu těhotenství • PRM je dítě s chronickým onemocněním plic • PRM má těžké astma nebo mu byly v nedávné době předepsány perorální steroidy
KLM	<ul style="list-style-type: none"> • PRM má infekční nemoc • PRM vyžaduje lékařskou péči nebo zvláštní zařízení během letu • zdravotní stav PRM, který by mohl vyústit v život ohrožující situaci nebo by mohl vyžadovat poskytnutí mimořádné lékařské péče během letu • PRM vyžaduje osobní péči během letu • PRM nemůže použít běžné sedadlo ve svislé poloze • PRM do 36. týdne těhotenství s očekávanými komplikacemi
Ryanair	<ul style="list-style-type: none"> • PRM vyžaduje kyslík, přenosný přístroj pro dialýzu nebo podobný přístroj

6 Analýza současného stavu na Letišti Václava Havla Praha

6.1 Bezbariérovost letiště

Odbavovací budova musí umožnit rychlý a komfortní pohyb cestujících po letišti, bez ohledu na jejich případná omezení mobility. Terminály musí být uzpůsobeny požadavkům osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Jedině tak může být nejen zajištěna základní funkce odbavovací budovy a bezproblémový chod odbavovacích činností, ale také zabezpečen rovný přístup všech cestujících. Domnívám se, že Letiště Václava Havla Praha je, jako nejvýznamnější mezinárodní letiště v České republice, dobře dostupné pro PRM.

Hypotéza 1: Terminály Letiště Václava Havla Praha jsou uzpůsobeny osobám s omezenou pohyblivostí.

6.1.1 Výzkumný nástroj

Pro ověření vyřčené hypotézy jsem zvolila empirickou metodu ve formě experimentu. Pokus se uskutečnil v srpnu roku 2015 ve veřejné části letiště, kterou jsem stanovila experimentálním objektem. Aby práce s lidmi nebránila opakovatelnosti a ověřitelnosti experimentu, nebyli do pokusu nijak zapojeni pracovníci letiště. Proměnnou veličinou pro daný pokus se stala:

- 1) mobilita figuranta,
- 2) funkčnost zraku a sluchu figuranta.

Závěry výzkumu jsem vyvodila ze srovnání komfortu figuranta při chůzi a pohybu na invalidním vozíku, z problémů zaznamenaných při pohybu figuranta na invalidním vozíku a schopnosti figuranta orientovat se bez pomoci klíčových smyslů. [94]

6.1.2 Stanoviště pro vyžádání asistence

Na Letišti Václava Havla Praha je označeno celkem 14 kontaktních míst, ze kterých si mohou osoby se sníženou pohyblivostí telefonicky vyžádat asistenční službu a kde může být asistence zahájena. Stanoviště jsou situována na výstupních zastávkách autobusů u Terminálu 1 a Terminálu 2, na parkovištích v místech určených pro parkování osob se zdravotním postižením a ve vyznačeném prostoru Parkingu C. Schémata s označením jednotlivých stanovišť, převzatá z dokumentu NORMA KVALITY - ZAJIŠTĚNÍ ASISTENČNÍCH SLUŽEB PŘI ODBAVENÍ OSOB SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM A OSOB S OMEZENOU SCHOPNOSTÍ POHYBU A ORIENTACE NA LETIŠTI PRAHA RUZYŇĚ, jsou k nahlédnutí v Přílohách C (Terminál 1), D (Terminál 2) a E (Terminál 3).

Kontaktní místa jsou označena cedulí s číslem stanoviště, na které je uveden telefonický kontakt pro přivolání asistenční služby (viz Obrázek 2).



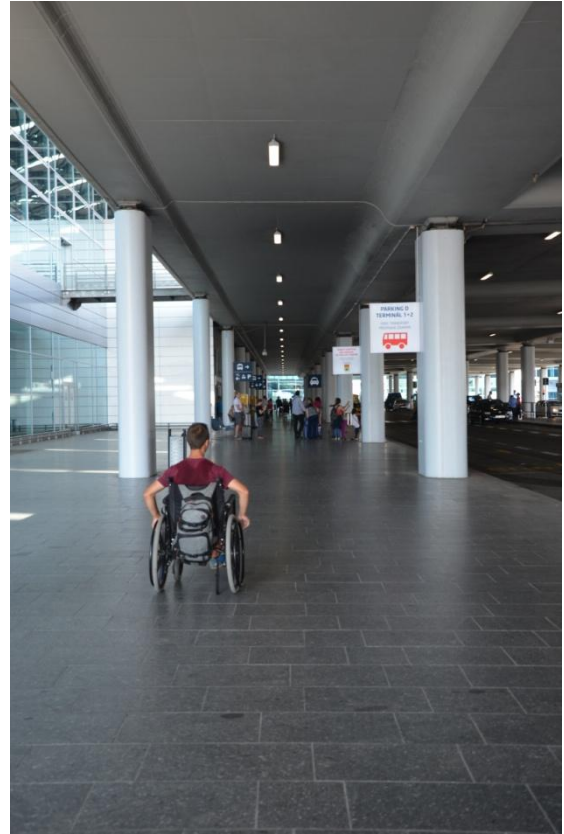
**Obrázek 2 - označení stanoviště pro přivolání asistenční služby
zdroj: fotoarchiv autorky**

Během výzkumu jsem neidentifikovala problémy s umístěním značících cedulí. Na výstupní autobusové zastávce u Terminálu 2 je označení vhodně umístěno poměrně vysoko (viz Obrázek 3), aby cedule nebyla skryta za procházejícím davem. Cedule z toho důvodu není zdola na první pohled viditelná. Proto je vhodné, aby osoby na invalidním vozíku věděly o možnosti přivolat asistenční službu z kontaktních stanovišť a aktivně tato místa hledaly.

Přivolání asistence pomocí mobilního telefonu může být pro některé zdravotně postižené osoby velmi komplikované, či dokonce nemožné. Z toho důvodu jsou na kontaktních místech některých letišť umísťovány intercomy, nebo - s ohledem na hluchoněmé cestující - signální tlačítka. Zatímco komunikační systém zmiňuji především pro srovnání současné situace na Letišti Václava Havla Praha s moderními trendy světových letišť, za zdůrazněníhodný považuji fakt, že stanoviště pro přivolání pomoci absolutně nejsou uzpůsobena potřebám nevidomých osob. Považuji za potřebné zavedení vodících linií vedoucích ke kontaktním místům a doplnění informačních cedulí o tabulku s textem v Braillově písmu. Alternativním řešením by mohla být instalace systému, který naviguje cestujícího pomocí zvukového signálu. S ohledem na slabozraké osoby by se měly instalovat informační cedule v kontrastních barvách.



Obrázek 3 - označení stanoviště 12
zdroj: fotoarchiv autorky



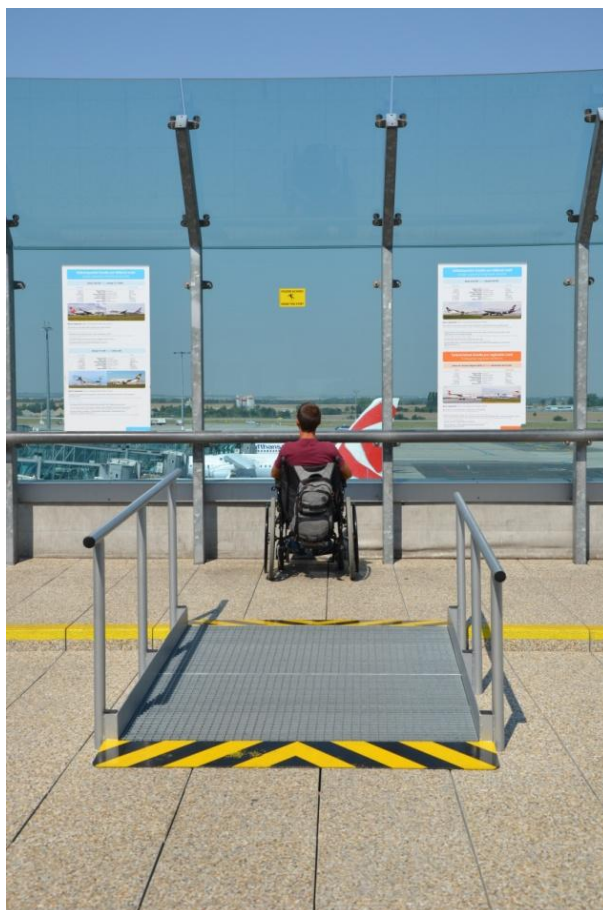
Obrázek 4 - bezbariérovost okolí letiště
zdroj: fotoarchiv autorky

6.1.3 Pohyb po letišti

Okolí terminálů je, stejně jako přístupové cesty od zastávek MHD a z parkovišť k terminálům, uzpůsobeno k bezproblémovému pohybu na invalidním vozíku (viz Obrázky 4, 5 a 6).



Obrázek 5 - úrovnňový přechod pro chodce, signální pás a vodící pás přechodu
zdroj: fotoarchiv autorky



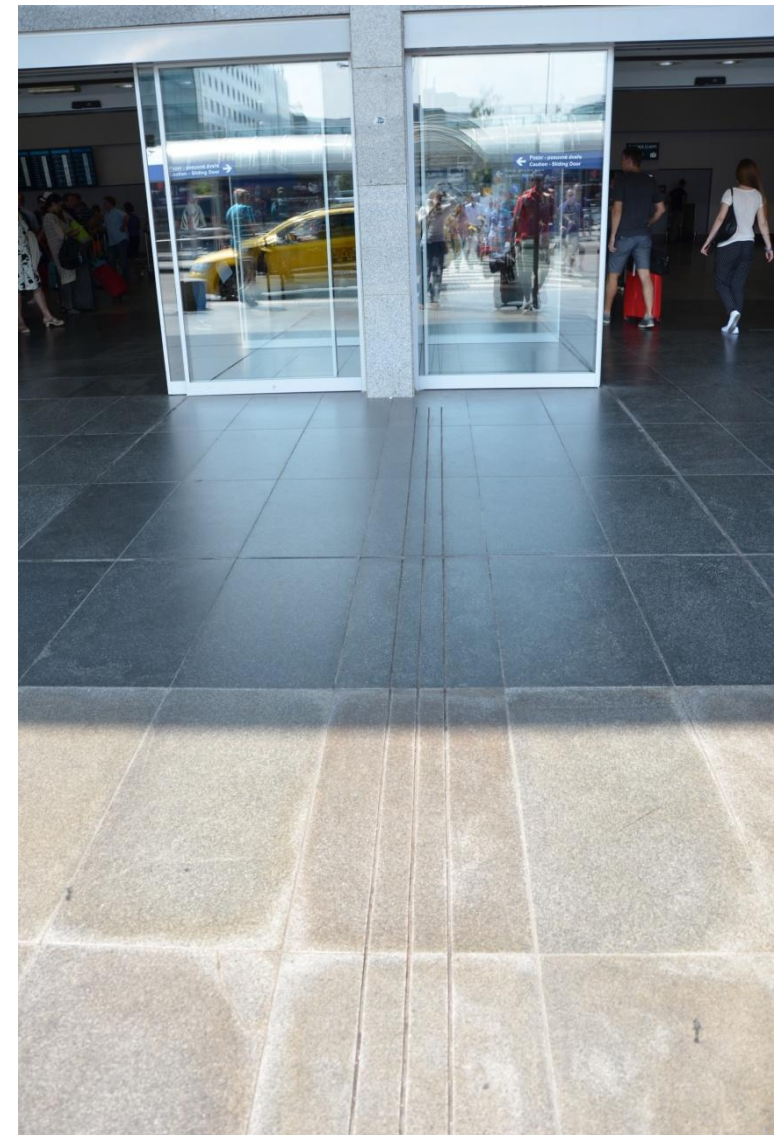
Obrázek 6 – bezbariérový přístup na vyhlídkovou terasu
zdroj: fotoarchiv autorky

Při výzkumu byly zjištěny závažné nedostatky v realizaci vodících linií pro nevidomé osoby. Obrázek 7 zachycuje drážky, které vedou přímo do neotevratelné části vstupních dveří. Uvnitř terminálů se vodící linie nenacházejí vůbec. S ohledem na slabozraké osoby by měly být horní hrany prvního a posledního schodu všech schodišť označeny reflexním páskem. [95] Toto opatření je na letišti realizováno, ale na některých místech není barva proužku v dostatečném kontrastu k barvě schodů.

Pohyb po terminálech na invalidním vozíku je bezproblémový v rámci jednoho podlaží (viz Obrázek 8).



Obrázek 8 - bezbariérovost terminálu
zdroj: fotoarchiv autorky

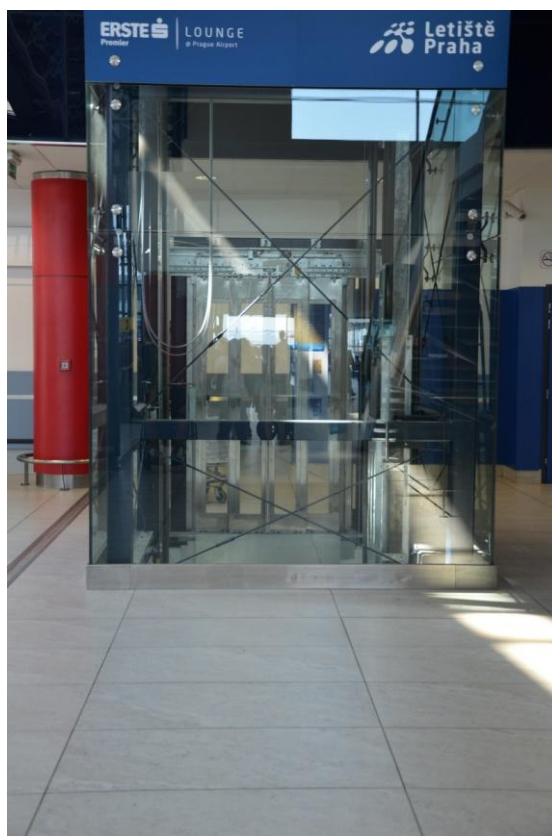


Obrázek 7 - vodící linie
zdroj: fotoarchiv autorky

Pro změny výškových úrovní slouží imobilním osobám výtahy. Šířka dveří 110 cm je dostatečně velká pro pohodlný průjezd invalidního vozíku a výtahy jsou vhodně rozmístěné v celé veřejné části letiště. Výtah spojující první a druhé podlaží Terminálu 2 je průjezdný, a jako takový vhodně přizpůsobený výstupu cestujících využívajících zařízení pro mobilitu. Ostatní výtahy, testované během experimentu, nejsou průjezdné. K nástupu i výstupu slouží stejné dveře. Příkladem je výtah na Obrázku číslo 9 spojující druhé a třetí podlaží Terminálu 2. Jak je patrné z Obrázku číslo 10, v uvedeném případě navíc prostorové podmínky nebrání existenci druhých dveří.



Obrázek 9 – neprůjezdný výtah
zdroj: fotoarchiv autorky



Obrázek 10 - prostorové dispozice v okolí studovaného výtahu
zdroj: fotoarchiv autorky

Pokud je výtah situován tak, že imobilní cestující musí nastoupit i vystoupit na stejné straně, je žádoucí umístit proti dveřím zrcadlo. To vozíčkářům umožní sledovat prostor, do kterého během vystupování couvají. Zrcadlo jsem nezaznamenala ani v jediném z výtahů zahrnutých do experimentu.

6.1.4 Bezbariérovost toalet

Dveře toalet nejsou automaticky otevíratelné a z toho důvodu mají být opatřeny madlem. Nejvhodnější pro snadné otevírání dveří osobami se sníženou pohyblivostí je umístění madla po celé šířce dveří, jak je tomu na Obrázku číslo 11. Těmito madly je opatřena většina toalet

pro invalidy ve veřejné části letiště, ale chybí na podzemních záchodech ve spojovacím objektu mezi Terminály 1 a 2.



Obrázek 11 - dveře toalet uzpůsobené pro vozíčkáře a slabozraké
zdroj: fotoarchiv autor

S ohledem na slabozraké osoby mají dveře na Obrázku číslo 11 vhodně zvolenou červenou barvu kontrastující s modrou stěnou. Naopak dveře splývající se stěnou jsem identifikovala ve spojovací chodbě mezi Terminály 1 a 2 (viz Obrázek 12).



Obrázek 12 - dveře nevhodně barevné pro slabozraké osoby
zdroj: fotoarchiv autorky

6.1.5 Další připomínky

Při pohybu po terminálu jsem s pomocí figuranta odhalila dva další nedostatky, které jsou způsobeny umístěním objektů situovaných ve veřejné části letiště do výšky, která je pro osoby sedící na invalidním vozíku neadekvátní.

Za významný problém považuji výšku přepážek informační služby. Hrana zmíněného stolku je ve výšce 125 cm a jak je patrné z Obrázku číslo 13, nachází se nad úrovní očí vozíčkáře. Figurant pociťoval tuto situaci, způsobenou výškou překážky, při komunikaci s pracovníky informační služby jako velmi nepříjemnou.

Za druhý nedostatek považuji umístění některých telefonních automatů do takové výšky, že není možné je použít z invalidního vozíku (viz Obrázek 14). Tento problém jsem identifikovala například u obou telefonů v odletové hale Terminálu 2. Nicméně ve veřejné části letiště lze nalézt i telefony vhodné pro vozíčkáře.



Obrázek 13 – přepážka informační služby
zdroj: fotoarchiv autorky



Obrázek 14 – pro vozíčkáře vysoko umístěný telefon
zdroj: fotoarchiv autorky

6.1.6 Závěry výzkumu

Výzkum měl za cíl zjistit, zda jsou letištní terminály dostatečně uzpůsobené osobám s omezenou pohyblivostí a ověřit stanovenou hypotézu. Výzkum prokázal bezbariérovost experimentálního objektu, čímž byla potvrzena hypotéza číslo 1. Při studii bylo nicméně odhaleno několik nedostatků, jejichž odstranění by přispělo ke zvýšení komfortu osob s omezenou pohyblivostí.

Hypotéza číslo 1 byla potvrzena.

6.2 Školení zaměstnanců

Článek 11 Nařízení 1107/2006 ukládá řídicímu orgánu letiště povinnost školit veškerý personál, který přichází do přímého styku s cestujícími, o rovnoprávnosti zdravotně postižených a o problematice PRM. Předpis dále požaduje, aby všichni zaměstnanci poskytující přímou pomoc osobám s omezenou pohyblivostí znali vhodné a odpovídající způsoby pomoci osobám se zdravotním postižením či omezenou schopností pohybu a orientace. Na základě uvedeného předpokládám, že Letiště Praha, a.s., zajišťuje všem zaměstnancům odbornou přípravu v požadovaném rozsahu.

Hypotéza 2: Řídicí orgán letiště zajišťuje odbornou přípravu zaměstnanců o rovnoprávnosti zdravotně postižených a problematice PRM.

Stejné požadavky na školení zaměstnanců ukládá Nařízení také leteckým dopravcům. Článek 11 uvádí povinnost zajistit odbornou přípravu nejen u všech přímých pracovníků letiště a dopravců, ale také u zaměstnanců subdodavatele.

Hypotéza 3: Zaměstnanci subdodavatelů absolvují školení o rovnoprávnosti zdravotně postižených a problematice PRM.

6.2.1 Výzkumný nástroj a průběh šetření

Obě vyřčené hypotézy jsem se rozhodla ověřit pomocí empirické metody neosobního rozhovoru. V červnu roku 2015 jsem elektronickou cestou oslovila řídicí orgán letiště s žádostí o zodpovězení krátkého strukturovaného rozhovoru. Při výběru otázek jsem vycházela z povinností v oblasti odborné přípravy zaměstnanců, které řídicímu orgánu ukládají platné předpisy. Obdobné strukturované rozhovory jsem zaslala dvěma společnostem, které na letišti zajišťují obchodní odbavení cestujících – Czech Airlines Handling, a.s. a Menzies Aviation (Czech), s.r.o.. Otázky v interview jsem formulovala v otevřené formě, aby bylo respondentům umožněno vyjádřit se podle jejich úsudku a vlastními slovy. [96]

Na otázky zaslané řídicímu orgánu letiště odpověděla specialistka na vzdělávání Kateřina Linhartová z Českého Aeroholdingu¹⁷, kompletní rozhovor je zaznamenán v Příloze F. Dotazy sestavené pro společnost Czech Airlines Handling jsou k nahlédnutí v Příloze G. Na uvedené otázky odpověděl formou osobního rozhovoru senior supervizor služeb cestujícím Josef Dostál v srpnu 2015. Tisková mluvčí Menzies Michaela Čermáková mě informovala o předání otázek (viz Příloha H) na úsek odbavení cestujících, ale odpovědi k rozhovoru do data odevzdání této práce mi nikdo neposkytl.

Ve snaze zvýšit věrohodnost výsledků plynoucích ze zmíněných rozhovorů a s ohledem na skutečnost, že ze tří sestavených interview byla zodpovězena pouze dvě, jsem požádala několik náhodně vybraných pracovníků společností Czech Airlines Handling a Menzies Aviation o vyjádření, zda absolvovali školení o rovnoprávnosti osob s omezenou pohyblivostí a o problematice PRM.

6.2.2 Závěry výzkumu

Z rozhovoru se specialistkou na vzdělávání Kateřinou Linhartovou vyplývá, že řídicí orgán Letiště Václava Havla Praha zajišťuje odbornou přípravu svých zaměstnanců, jak mu ukládá článek 11 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006. Podle odpovědi z rozhovoru procházejí všichni zaměstnanci školením o rovnoprávnosti osob se zdravotním postižením, v rámci odborné přípravy jsou seznámeni s potřebami různých skupin osob s omezenou pohyblivostí a se správnými postupy navázání kontaktu, vedení komunikace a poskytnutí pomoci. V rozporu s Nařízením 1107/2006 je odpověď na otázku číslo 4, ze které vyplývá, že řídicí orgán letiště žádným způsobem nekontroluje rozsah či průběh školení zaměstnanců subdodavatele.

Supervizor Josef Dostál z Czech Airlines Handling mi vysvětlil, že pracovníci společnosti jsou školeni dvěma různými způsoby podle druhu jejich pracovní smlouvy. Odborná příprava stálých zaměstnanců probíhá pomocí e-learningu a osvojení látky je třeba prokázat v závěrečném testu. Zaměstnancům s pracovní smlouvou ve formě dohody o provedení práce nebo dohody o provedení činnosti je předkládán k nastudování školicí materiál v tištěné formě. Daný způsob odborné přípravy je schválený a personální oddělení Czech Airlines Handling jej považuje za dostačující. Odborná příprava všech zaměstnanců se pravidelně opakuje. Školicí materiály, které mi pan Dostál poskytl k nahlédnutí, jsou zpracovány přehledně a dle mého názoru v dostatečném rozsahu. Otázkou zůstává, zda je pracovníkům poskytnut dostatečný prostor pro osvojení potřebných znalostí.

¹⁷ Letiště Praha, a. s., je dceřinou společností Českého Aeroholdingu, a.s..

Na Letišti Václava Havla Praha jsem oslovila sedmnáct pracovníků odbavení. Osoby, které pracují u Czech Airlines Handling na pozici Asistent odbavení cestujících, zajišťují mimo jiné služby welcome agenta a asistenci u samoodbavovacích kiosků. Často jsou prvními pracovníky letiště, se kterými se cestující setkávají. Jako welcome agenti odpovídají za správné rozdělení klientů mezi přednostní a další přepážky obchodního odbavení. Všichni dotázaní asistenti mají se zaměstnavatelem podepsanu dohodu o pracích konaných mimo pracovní poměr (DPP/DPČ), a jako takoví jsou školeni papírovou formou. Přesto se výrazná většina, konkrétně šest ze sedmi dotázaných, vyjádřila, že neabsolvovala školení týkající se osob s omezenou pohyblivostí. Oba dotázaní stálí zaměstnanci, pracující na pozici Agent odbavení cestujících, byli podle svých slov v dané problematice vyškoleni. Dva ze tří dotázaných agentů, kteří nepatří mezi stálé zaměstnance, neabsolvovali odbornou přípravu ohledně PRM. Čtyři z pěti oslovených pracovníků společnosti Menzies Aviation byli poučeni o problematice osob s omezenou pohyblivostí a o zásadách správné komunikace s nimi.

V důsledku zjištění významných nedostatků ve školení osob zaměstnaných na dohodu o pracích konaných mimo pracovní poměr u společnosti zajišťující na letišti obchodní odbavení cestujících, jsem se rozhodla zaměřit na odbornou přípravu pracovníků Letiště Praha, a.s., kteří nejsou stálými zaměstnanci. Oslovila jsem pět pracovníků bezpečnostní kontroly pracujících na pozici Security Assistant. Čtyři z dotázaných uvedli, že neabsolvovali školení o rovnoprávnosti zdravotně postižených, o problematice zdravotního postižení ani o potřebách osob s omezenou pohyblivostí. Všichni oslovení asistenti security navzdory absenci odborné přípravy uvedli, že vědí, jak se při bezpečnostní kontrole chovat k cestujícím s omezenou pohyblivostí a jak s takovými osobami komunikovat. Přesto tři z dotázaných zaměstnanců uvedli, že by měli zájem o zaměstnavatelem poskytnuté školení o cestujících se zdravotním postižením a cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace.

Z výsledků této studie usuzuji, že odborné školení je v požadované míře poskytováno pouze stálým zaměstnancům letiště.

Hypotéza číslo 2 byla vyvrácena.

Hypotéza číslo 3 byla vyvrácena.

6.3 Odborná připravenost zaměstnanců

Požadavky na odbornou přípravu zaměstnanců v problematice osob s omezenou pohyblivostí stanovené současnými předpisy jsem shrnula v úvodu kapitoly 6.2 Školení zaměstnanců. Z výsledků rozhovoru se specialistkou na vzdělávání Kateřinou Linhartovou by

se dalo usuzovat, že zaměstnanci letiště absolvují školení v dostatečném rozsahu. Pro ověření tohoto předpokladu jsem oslovila samotné pracovníky.

Hypotéza 4: Zaměstnanci Letiště Václava Havla Praha jsou připraveni pomoci osobám s omezenou pohyblivostí.

6.3.1 Výzkumný nástroj a průběh šetření

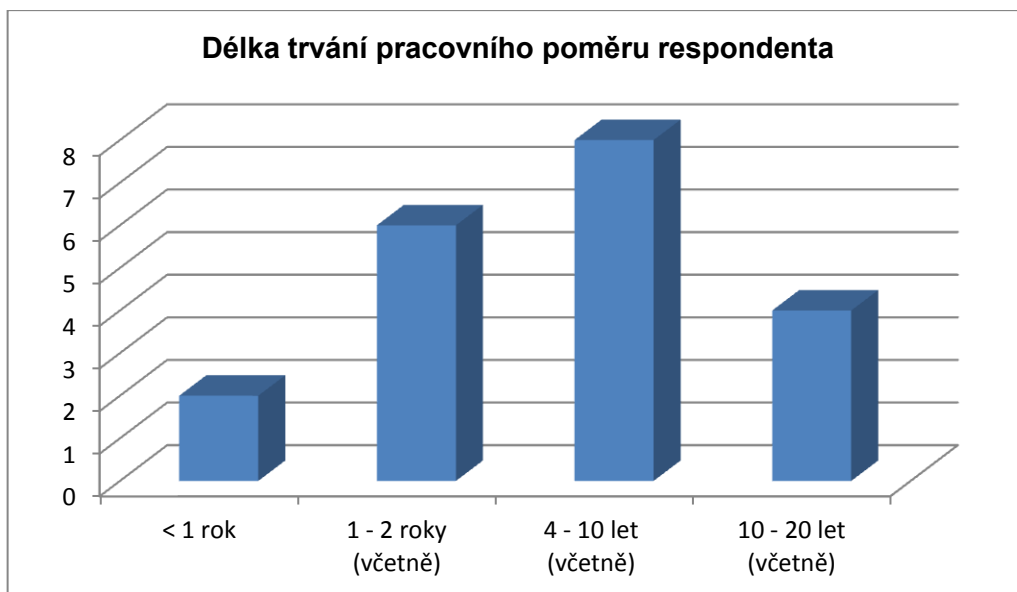
Pro ověření vyřčené hypotézy jsem potřebovala získat informace od většího počtu respondentů, z toho důvodu jsem z empirických metod vybrala pro výzkum dotazník. Jako expertní cílovou skupinu respondentů jsem určila pracovníky informační služby. Tuto volbu jsem učinila z toho důvodu, že informátoři jsou zaměstnanci Letiště Praha, a.s. (nikoliv zaměstnanci subdodavatele), přicházejí do přímého kontaktu s cestujícími, mají klíčovou úlohu v komunikaci se všemi návštěvníky letiště a v neposlední řadě byli ochotni se dotazníkového šetření zúčastnit.

Jednotlivé položky dotazníku jsem určila s cílem ověřit, zda jsou zaměstnanci Letiště Václava Havla školeni v problematice osob se zdravotním postižením a osob se sníženou schopností pohybu a orientace. Dále mě zajímalo, zda se informátoři cítí schopni adekvátně komunikovat s osobami s omezenou pohyblivostí a poskytnout jim potřebnou pomoc v rámci náplně jejich práce. Anonymní dotazník obsahuje jednu otevřenou a šest uzavřených otázek (viz Příloha I). Otevřená otázka se týká délky pracovního poměru respondenta na letišti a má mít informativní charakter o trendu školení zaměstnanců v průběhu času. Položky zjišťující připravenost zaměstnanců jsou uzavřené nejen za účelem dosažení jasnosti a srozumitelnosti otázek, ale především proto, aby stylizace respondentů neovlivnila objektivitu výsledků a získané odpovědi mohly být správně interpretovány. [94] Dotazníky byly distribuovány mezi informátory pomocí kontaktní osoby během července 2015. Vyplnění trvalo asi 3 minuty a z počtu čtyřicet jedna zaměstnanců informační služby poskytlo odpovědi dvacet lidí.

6.3.2 Analýza výsledků výzkumu

Otázka č. 1: Jak dlouho pracujete na Letišti Václava Havla Praha?

Respondenti pracují na letišti průměrně 92 měsíců. V délce trvání zaměstnání jsou značné rozdíly, nejkratší pracovní poměr trvá 3 měsíce, nejdelší 20 let. Strukturu dotazovaného vzorku podle délky zaměstnání vykresluje Graf 2.



Graf 2 - délka trvání pracovního poměru respondenta
zdroj: dotazníkové šetření autorky

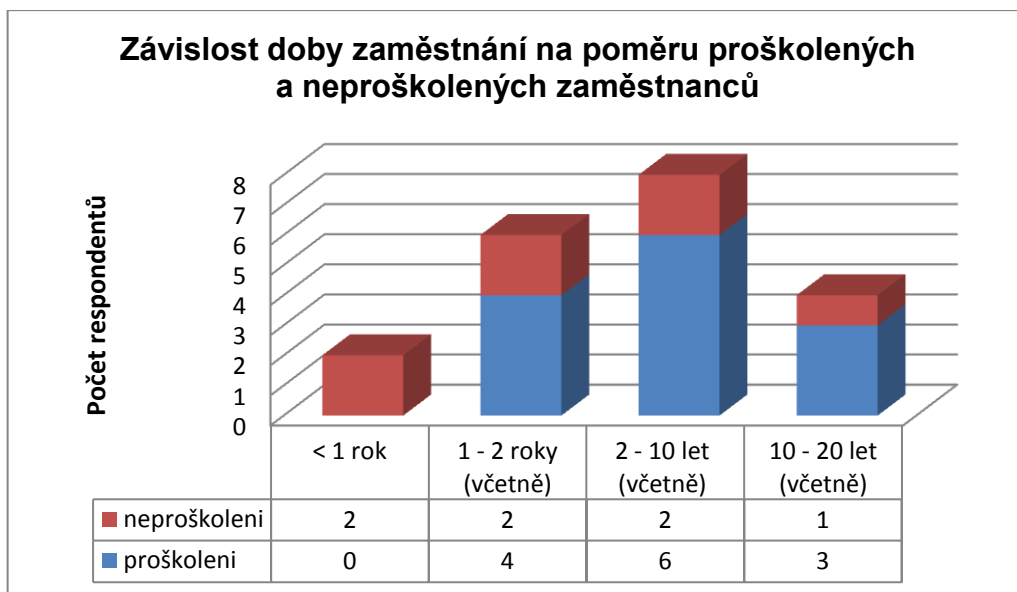
Otázka č. 2: Absolvoval/absolvovala jste školení o rovnoprávnosti zdravotně postižených a o problematice zdravotního postižení?

Otázka č. 3: Prošel/prošla jste školením o potřebách těchto osob?

Otázky číslo 2 a 3 byly pokládány s cílem ověřit, zda řídicí orgán letiště plní požadavky Nařízení 1107/2006 a zajišťuje odbornou přípravu zaměstnanců s ohledem na potřeby osob s omezenou pohyblivostí. Školení o rovnoprávnosti zdravotně postižených a o problematice zdravotního postižení absolvovalo 13 dotázaných pracovníků informační služby, to je 65%. 7 respondentů, představujících 35% vzorku, odpovědělo na otázku číslo 2 záporně. Výsledky jsou zobrazeny na Grafu 3. Odpovědi respondentů na otázku číslo 2 s ohledem na délku trvání jejich pracovního poměru vykresluje Graf 4.



Graf 3 - grafické vyjádření odpovědí na otázku číslo 2
zdroj: dotazníkové šetření autorky



**Graf 4 - grafické vyjádření odpovědí na otázku číslo 2 s ohledem na délku trvání pracovního poměru
zdroj: dotazníkové šetření autorky**

Z Grafu číslo 4 je patrné, že pracovníci, kterým nebylo poskytnuto školení o rovnoprávnosti osob se zdravotním postižením a o problematice zdravotního postižení, se nacházejí napříč celým spektrem respondentů. Všichni dotázaní, kteří pracují na letišti méně než rok (konkrétně 3 a 4 měsíce), uvedli, že tuto odbornou přípravu neabsolvovali. Z nevyškolených respondentů je nejdéle zaměstnán informátor s pracovním poměrem trvajícím 15 let.

Cílem otázky číslo 3 bylo odhalit hloubku školení. Očekávala jsem, že pokud zaměstnanec absolvoval školení o rovnoprávnosti všech osob a o problematice zdravotního postižení, byl zároveň seznámen s potřebami osob s omezenou pohyblivostí. Z toho důvodu jsem se domnívala, že odpovědi každého z respondentů se budou shodovat v otázkách 2 a 3. Tento předpoklad se potvrdil v 95 % případů. Dvanáct respondentů, tedy 60 % zkoumaného vzorku, absolvovalo školení o potřebách osob se zdravotním postižením. Osm respondentů, zbylých 40 %, nebylo vyškoleny. Grafické vyjádření poměru vyškolených a nevyškolených cestujících zobrazuje Graf 5.



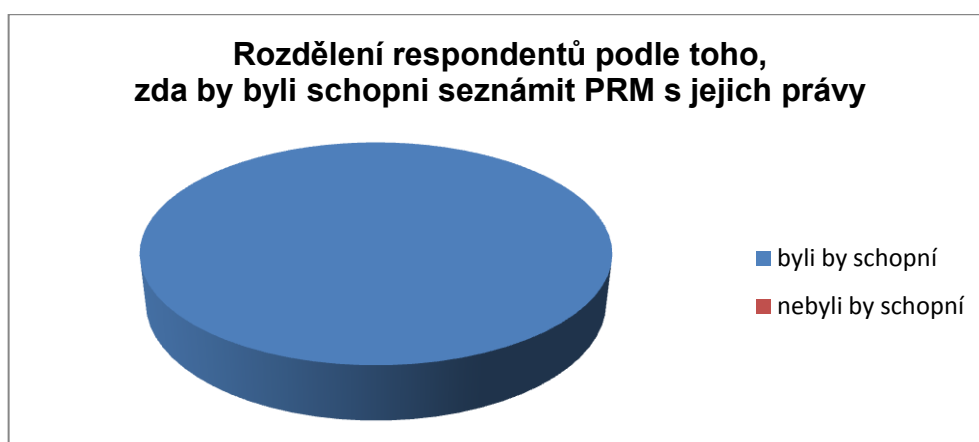
Graf 5 - grafické vyjádření odpovědí na otázku číslo 3
zdroj: dotazníkové šetření autorky

Otázka č. 4:

a) *Byl byste schopen / byla byste schopna seznámit cestujícího se zdravotním postižením a cestujícího s omezenou schopností pohybu a orientace s jeho právy na asistenci?*

b) *Byl byste schopen / byla byste schopna zodpovědět jeho dotazy na průběh přepravního procesu?*

Personál letiště by měl být obeznámen nejen s principy nediskriminačního přístupu k osobám s omezenou pohyblivostí, ale měl by mít obecné znalosti týkající se jejich práv. Bylo by vhodné, aby byli pracovníci informační služby schopni seznámit cestujícího se zdravotním postižením či s omezenou schopností pohybu a orientace s jeho právy a uměli postiženému cestujícímu předat informace ke každé etapě cesty. Všechny 20 respondentů uvedlo, že by byli schopni seznámit cestující se zdravotním postižením a cestující s omezenou schopností pohybu a orientace s jejich právy na asistenci. Výsledky zobrazuje Graf 6.



Graf 6 - grafické vyjádření odpovědí na otázku číslo 4 a)
zdroj: dotazníkové šetření autorky

Zodpovědět dotazy osob s omezenou pohyblivostí o průběhu přepravního procesu by dokázalo osmnáct dotázaných pracovníků, to je 90 % respondentů. Dva dotázaní informátoři, tedy 10 % zkoumaného vzorku, by osobám s omezenou pohyblivostí nemohli pomoci. Grafické vyjádření odpovědí znázorňuje Graf 7. Znalost práv PRM a informovanost o průběhu přepravního procesu považují u vzorku dotázaných za uspokojivou.



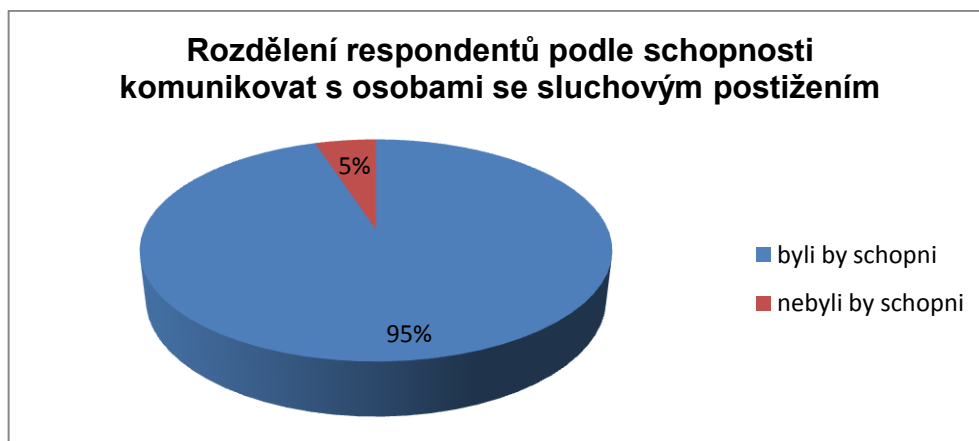
Graf 7 - grafické vyjádření odpovědí na otázku číslo 4 b)
zdroj: dotazníkové šetření autorky

Otázka č. 5:

a) Byl byste schopen / byla byste schopna komunikovat s osobou se sluchovým postižením?

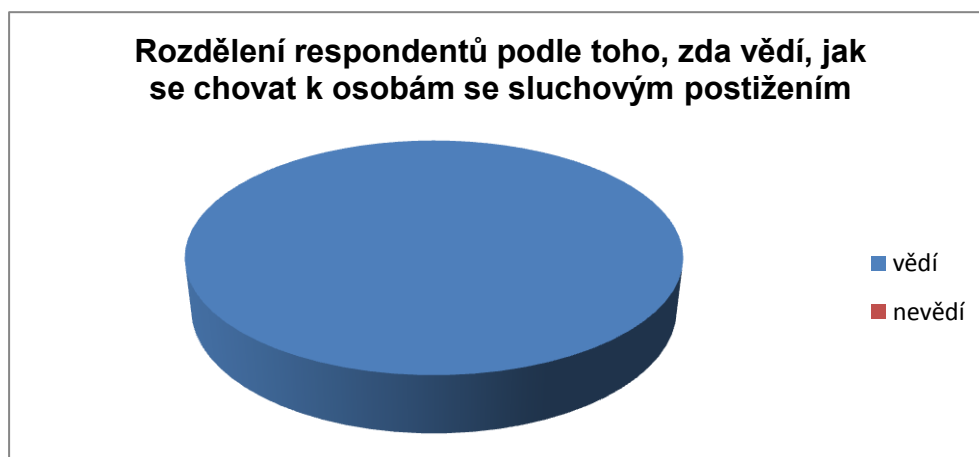
b) Domníváte se, že víte, jak se k takovému cestujícímu chovat?

Vzhledem k náplni práce zaměstnanců informační služby je zřejmé, že informátoři musí být schopni komunikovat se všemi skupinami cestujících. První z uvedených otázek jsem položila s cílem ověřit, že respondenti jsou schopni zjistit komunikační preferenci nedoslýchavých osob a komunikovat s nimi. Devatenáct dotázaných, představujících 95 % vzorku, odpovědělo na otázku kladně. Jeden z respondentů, to je 5 % všech dotázaných, by podle nebyl schopen komunikovat s osobou se sluchovým postižením (viz Graf 8).



Graf 8 – grafické vyjádření odpovědí na otázku číslo 5 a)
zdroj: dotazníkové šetření autorky

Směrnice určující normy kvality na Letišti Václava Havla Praha zmiňuje zásady správné komunikace s osobami se sluchovým postižením. Cílem otázky 5 b) bylo ověřit, zda se umí informátoři vhodně chovat k nedoslýchavým osobám a pamatovat na jejich komunikační potřeby. Všichni z dvaceti dotázaných pracovníků informační služby uvedli, že vědí, jakým způsobem se chovat k osobám se sluchovým postižením (viz Graf 9).



Graf 9 - grafické vyjádření odpovědí na otázku 5 b)
zdroj: dotazníkové šetření autorky

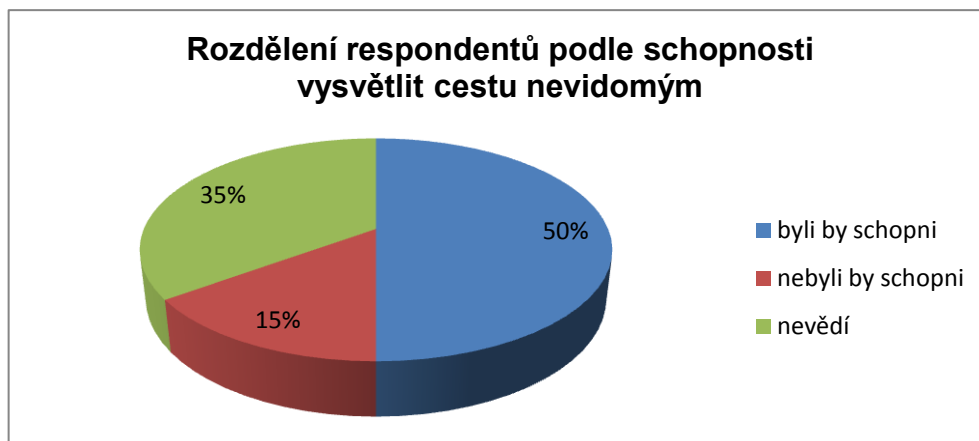
Otázka č. 6:

a) *Byl byste schopen / byla byste schopna vysvětlit cestu osobě se zrakovým postižením?*

b) *Domníváte se, že víte, jak se k takovému cestujícímu chovat?*

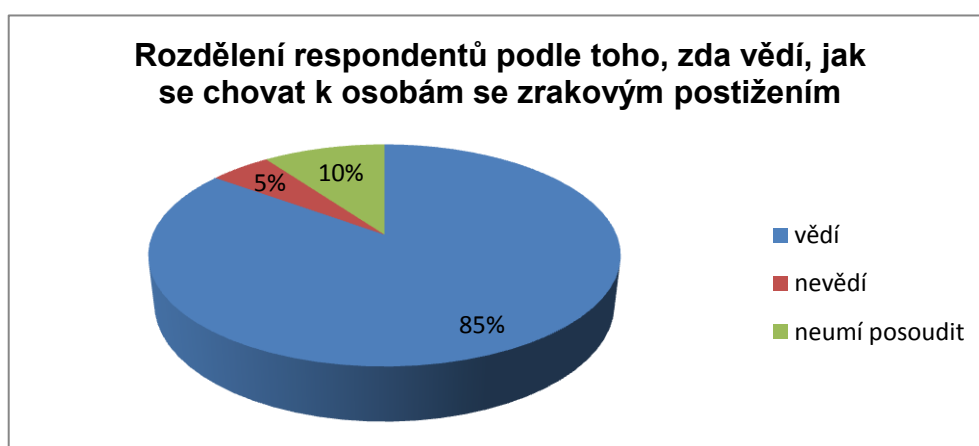
Informátoři se mohou často setkat s tím, že jsou tázáni na cestu. Situace může být ztížena, pokud je cesta potřeba vysvětlit nevidomé osobě. V takovém případě je zásadou používat přesné termíny (vpravo, sto metrů před Vámi, apod.).

První z uvedených dotazů jsem položila s cílem zjistit, zda by respondenti za zmíněných okolností obstáli. Na otázku odpovědělo kladně deset dotázaných informátorů, to je 50 % vzorku. Tři respondenti, tedy 15 % dotazovaných, by nebyli schopni nevidomé osobě vysvětlit cestu. Zbýlých sedm respondentů, kteří tvoří 35 % vzorku, zaškrtno odpověď nevím. Grafické vyjádření získaných odpovědí ukazuje Graf 10. Ze získaných odpovědí usuzuji, že komunikace s osobami se zrakovým postižením by mohla být nedostatkem v odborné připravenosti pracovníků informační služby.



Graf 10 - grafické vyjádření odpovědí na otázku 6 a)
zdroj: dotazníkové šetření autorky

Stejně jako v případě osob se sluchovým postižením zmiňuje směrnice určující normy kvality na Letišti Václava Havla Praha zásady správné komunikace také s osobami se zrakovým postižením. Cílem otázky 6 b) bylo ověřit, zda se umí informátoři vhodně chovat k nevidomým osobám. Sedmnáct dotázaných pracovníků informační služby, představujících 85 % studované skupiny, uvedlo, že vědí, jakým způsobem se chovat k osobám se zrakovým postižením. Jeden z respondentů, tedy 5 % vzorku, odpověděl na zmíněnou otázku „ne“, a dva dotázaní, to je 10 % skupiny, zaškrtnulo odpověď „nevím“. Výsledky jsou znázorněny na Grafu 11.

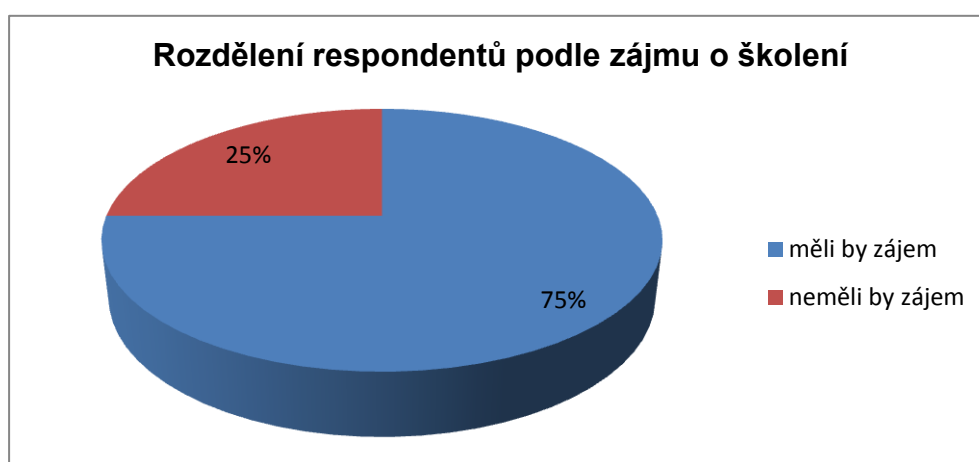


Graf 11 - grafické vyjádření odpovědí na otázku 6 b)
zdroj: dotazníkové šetření autorky

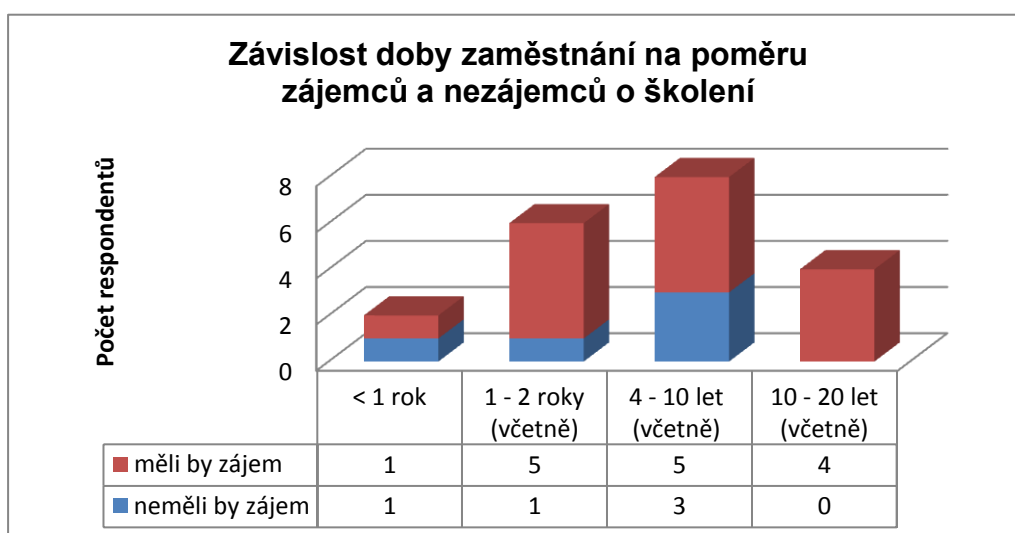
Za zajímavé považuji srovnání odpovědí na otázku 5 b) a 6 b). Zatímco 100 % dotázaných pracovníků informační služby uvedlo, že vědí, jak se chovat k osobám se sluchovým postižením, jak se chovat k nevidomým osobám ví podle výsledků o 15 % méně respondentů.

Otázka č. 7: Měl/měla byste zájem o školení poskytnuté zaměstnavatelem o cestujících se zdravotním postižením a cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace?

Cílem poslední otázky bylo zjistit, zda jsou zaměstnanci školeni v dostatečném rozsahu, nebo zda by měli zájem o školení poskytnuté zaměstnavatelem o cestujících se zdravotním postižením a cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace. O absolvování odborné přípravy v dané problematice by mělo zájem patnáct dotázaných pracovníků informační služby, kteří představují 75 % studovaného vzorku. Grafické vyjádření odpovědí na otázku 7 zobrazuje Graf 12. Odpovědi respondentů s ohledem na délku trvání jejich pracovního poměru vykresluje Graf 13. Čtyři z pěti respondentů, kteří by o dané školení zájem neměli, podle odpovědi na otázku 1 již školení absolvovali.



Graf 12 - grafické vyjádření odpovědí na otázku 7
zdroj: dotazníkové šetření autorky



Graf 13 - grafické vyjádření odpovědí na otázku číslo 7 s ohledem na délku trvání pracovního poměru
zdroj: dotazníkové šetření autorky

6.3.3 Závěry výzkumu

Provedený výzkum zaznamenal odpovědi dvaceti zaměstnanců informační služby na Letišti Václava Havla Praha. Výsledky studie poukázaly na fakt, že 35 % dotázaných neabsolvovalo školení o rovnoprávnosti, problematice a potřebách osob s omezenou pohyblivostí. O školení ve zmíněném rozsahu by mělo zájem dokonce 75 % respondentů. Navzdory nepopíratelným nedostatkům v odborné přípravě pracovníků informační služby jsou respondenti vysokou měrou přesvědčeni o své schopnosti pomoci osobám s omezenou pohyblivostí.

Hypotéza číslo 4 byla potvrzena.

6.4 Úroveň poskytovaných služeb

Důležitým aspektem v hodnocení úrovně přepravy osob s omezenou pohyblivostí je vlastní názor dotčené skupiny cestujících. Na základě informací získaných v průběhu psaní bakalářské práce se domnívám, že PRM zažívají nekomfortní situace a vnímají existenci bariér v letecké dopravě.

Hypotéza 5: Cestující PRM vnímají rezervy v poskytované asistenci nebo v chování letištního personálu.

6.4.1 Výzkumný nástroj a průběh šetření

Vyřčenou hypotézu jsem se rozhodla ověřovat pomocí empirické metody individuálních nestandardizovaných rozhovorů. Studie se zúčastnili celkem tři lidé s omezenou pohyblivostí, kteří mají zkušenost s cestováním z Letiště Václava Havla Praha. Rozhovory se uskutečnily v rozmezí od dubna do srpna roku 2015 a nejdelší trval dvacet minut. Všichni zúčastnění PRM byli ujištěni o zachování anonymity. Doslovné přepisy rozhovorů jsou k nahlédnutí v přílohách J, K a L.

6.4.2 Závěry výzkumu

Výzkum měl za cíl zjistit, jestli z pohledu osob s omezenou pohyblivostí existují v nastaveném systému přepravy PRM rezervy. Dva ze tří respondentů uvedli zkušenosti, které podporují mé tvrzení o přetrvávajících nedostacích v přepravě osob s omezenou pohyblivostí. V obou případech jsem identifikovala problém s nevhodným chováním zaměstnanců. Zdravotní stav neslyšící respondentky umožnil nejdelší rozhovor, který současně odhalil největší množství nedostatků. Cestující například uvedla, že nerozuměla všem bezpečnostním pokynům a palubní personál se během žádné z jejích cest neinformoval, zda pro ni byly instrukce srozumitelné. K odstranění nedostatků v přepravě neslyšících nepřispívá fakt, že tyto často dopravce o svém handicapu vůbec neinformují.

Hypotéza číslo 5 byla potvrzena.

7 Náměty plynoucí se závěrů práce

Během studia celé problematiky přepravy PRM jsem zjistila několik nedostatků, které přispívají ke vzniku problémů a způsobují komplikace ve všech částech přepravního procesu. Na všechny identifikované nedostatky lze nalézt řešení, některá možná navrhuji v kapitolách 7.2 a 7.3.

7.1 Hodnotící aparát

Vlastní návrhy řešení jsem hodnotila na základě tří stanovených kritérií: časové náročnosti, investiční náročnosti a počtu dotčených skupin osob s omezenou pohyblivostí¹⁸. Hodnotící stupnice zvolených kritérií uvádí Tabulka 13. Počet dotčených skupin osob s omezenou pohyblivostí je kritérium výnosového typu, proto s rostoucí hodnotou kritéria stoupá užitek. Jinými slovy, užitek navrhovaného řešení bude tím větší, čím většímu počtu skupin PRM bude k užítku. Časová a investiční náročnost jsou nákladová kritéria, protože s rostoucí hodnotou užitek klesá. Vyšší cena a delší doba realizace přinášejí menší užitek. Hodnotící stupnice aspektů je pětímístná v případě časové náročnosti a investiční náročnosti. U kritéria počtu dotčených skupin PRM považuji za dostačující trojmístnou škálu.

Tabulka 13 - hodnotící stupnice kritérií
zdroj: autorka

kritérium	1	2	3	4	5
časová náročnost	více než 10 let	více než 5 let	více než 1 rok	6 měsíců až 1 rok	méně než 6 měsíců
investiční náročnost	miliardy	stovky milionů	miliony	stovky tisíc	desítky tisíc
počet dotčených skupin	---	---	jedna skupina PRM	asi polovina skupin PRM	všechny skupiny PRM

Výsledkem je dílčí ohodnocení h_i^j , j -té alternativy pro i -té kritérium. Za optimální návrh bývá považována alternativa, která získá maximální ohodnocení podle vzorce $H^j = \sum_{i=1}^m h_i^j$. V tomto případě hodnocení obsahuje malé množství kritérií a jednotlivým aspektům jsem nepřidala váhu podle důležitosti, z toho důvodu jsou výsledky velmi orientační. [97]

7.2 Náměty v oblasti legislativy, informovanosti a odborné přípravy

Při studiu právních dokumentů pojednávajících o přepravě osob se zdravotním postižením a osob se sníženou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě jsem zjistila, že evropské právní předpisy se liší od prepisů uplatňovaných v Severní Americe

¹⁸ skupiny PRM: osoby imobilní, osoby se sluchovým postižením, osoby se zrakovým postižením, cestující s duševním nebo vývojovým postižením

a v některých částech světa nejsou podmínky přepravy osob s omezenou pohyblivostí specifikovány vůbec. Jelikož neexistuje globální standard stanovující pravidla pro přepravu PRM, vznikají v rámci světové letecké dopravy odlišnosti v dostupnosti přepravy pro cestující se zdravotním postižením. Při analýze pravidel a podmínek přepravy některých dopravců jsem zjistila, že rozdíly v úrovni poskytovaných služeb přetrvávají i v evropském měřítku. Považuji za vhodné, aby byla před pokusem o zavedení globálního standardu cestování PRM upřesněna legislativa Evropské unie natolik, aby existoval jednotný výklad evropských právních předpisů namísto individuálních interpretací. Od doby, kdy bylo vydáno Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006, uplyne v příštím roce 10 let. Považuji to za vhodnou příležitost k analýze současného stavu přepravy PRM a k revizi dokumentu. Pokládám za žádoucí, aby Evropská komise objasnila výklad stávajících pravidel a vhodným způsobem implementovala pravidla nová.

Další problém spatřuji v nízké informovanosti osob s omezenou pohyblivostí. Cestující by měli být seznámeni s jejich právy a mělo by jim být poskytnuto dostatečné množství informací, aby se mohli připravit na cestu. Dostupnost komplexních instrukcí a přehledu poskytovaných služeb považuji za základní předpoklad k eliminaci problémů v průběhu celého přepravního procesu. Je nezbytné, aby se cestující se sníženou pohyblivostí orientovali nejen ve svých právech, ale také povinnostech. Pro zajištění potřebné pomoci je důležité včasné oznámení záměru cestovat a dostatečná znalost potřeb klienta. Za nejlevnější způsob zlepšení situace považuji zvýšení úrovně prezentace informací na internetových stránkách leteckých dopravců, letišť a provozovatelů souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy. Dále navrhuji vznik evropských internetových stránek, které by poskytovaly ucelený přehled veškerých potřebných informací, sdružovaly důležité odkazy a poskytovaly informační službu. Ministerstvo dopravy Spojených států dokonce udržuje bezplatnou linku, kde jsou spotřebitelům v pracovních dnech poskytovány všeobecné informace o právech cestujících se zdravotním postižením v letecké dopravě, a která poskytuje odpovědi na otázky spojené s problematikou zdravotního postižení při přepravě. [98] Za žádoucí považuji vznik instruktážních videí ve stylu již existujícího spotu Evropské komise *Are you a person with a disability or reduced mobility?*, která by usnadnila porozumění právních předpisů.

Při analyzování situace na Letišti Václava Havla Praha jsem zaznamenala nedostatky v informovanosti zaměstnanců, kteří přicházejí do přímého styku s cestující veřejností. Kvalitní odbornou přípravu letištního personálu považuji za klíčovou, má-li být zajištěn rovnocenný přístup všech skupin cestujících ke službám. Podle výsledků studie je tržinou v systému školení těch lidí, kteří jsou zaměstnáni na dohodu o pracích konaných mimo pracovní poměr. Navrhuji zařazení školení o rovnoprávnosti a problematice osob se

zdravotním postižením a osob se sníženou schopností pohybu a orientace do souboru vstupních školení (bezpečnost a ochrana zdraví při práci, požární ochrana) a kontrolu získání potřebných znalostí formou závěrečného testu u všech zaměstnanců. Považuji za lehkomyšlné domnívat se, že jsou pracovníci schopni zapamatovat si všechny potřebné informace a zásady na základě jednoho přečtení si školicího materiálu, proto navrhuji vytvoření přehledné brožury, kterou by si mohli zaměstnanci ponechat jako studijní materiál.

Problémy a nedostatky, které jsem identifikovala v oblasti současné legislativy, informovanosti osob s omezenou pohyblivostí a odborné přípravě zaměstnanců shrnuje Tabulka 14. Navrhovaná řešení pro zlepšení současné situace jsem ohodnotila výše popsanou metodou podle stanovených kritérií (viz Tabulka 15).

Tabulka 14 - shrnutí identifikovaných nedostatků
zdroj: autorka

Oblast	nedostatek
LEGISLATIVA	nejednotnost
	nekompletnost
	nejednoznačnost
PŘEPRAVNÍ PROCES	neinformovanost cestujících
POZEMNÍ ČÁST PŘEPRAVNÍHO PROCESU	nedostatečná odborná příprava zaměstnanců

Tabulka 15 - hodnocení navrhovaných řešení
zdroj: autorka

PROBLÉM	NAVRHOVANÉ ŘEŠENÍ	ČASOVÁ NÁROČNOST	INVESTIČNÍ NÁROČNOST	POČET DOTČENÝCH SKUPIN	SOUČET
nejednotnost legislativy	upřesnění, upravení a doplnění současných právních předpisů	3	3	5	11
nekompletnost legislativy					
nejednoznačnost legislativy					
neinformovanost cestujících	zajištění přehlednějších www stránek leteckých dopravců	5	5	5	15
	vznik evropských poradních www stránek	4	4	5	13
	zavedení horké linky	5	3	5	13
	natočení instruktážních videí	5	4	5	14
nedostatečná odborná příprava zaměstnanců (DPP/DPČ)	důsledná realizace školení při nástupu	5	5	5	15
	vytvoření studijního materiálu	5	5	5	15
	zavedení kontrolního testu	5	5	5	15

Na základě výsledných součtů ohodnocení v Tabulce 15 mohou porovnat navržená řešení současných nedostatků. Nejvyšší ohodnocení získaly všechny tři náměty pro zlepšení odborné připravenosti zaměstnanců pracujících na dohodu. Z doporučených řešení považují za nejsnazší zavést první návrh – důslednou realizaci školení při nástupu. Zaměstnavatelé jsou v současné době povinni seznámit pracovníky s principy rovnoprávnosti a s problematikou PRM, ale školení bývají často odkládána. Druhé dva návrhy považují za užitečné pro zvýšení efektivity realizovaného školení. Vzhledem k tomu, že řídicí orgány letišť i letečtí dopravci mají metodiku odborné přípravy vypracovanou pro školení stálých zaměstnanců, považují realizaci návrhů za snadno proveditelnou a málo nákladnou. Z námětů, které by měly přispět ke zvýšení informovanosti cestujících, získalo nejvyšší ohodnocení zajištění přehlednějších internetových stránek leteckých dopravců, letišť a provozovatelů souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy. Toto řešení považují za investičně i časově málo náročné a při použití vhodných technologií může být užitečné pro většinu osob s omezenou pohyblivostí. Slabinou tohoto námětu je skutečnost, že žádný regulační orgán nemůže nařizovat jmenovaným subjektům, jak mají vypadat jejich internetové stránky. Tyto společnosti by musely samy vnímat zmíněnou investici jako vhodnou a užitečnou. Z toho důvodu považují za snadněji prosaditelnou ideu vzniku společných evropských internetových stránek o přepravě osob s omezenou pohyblivostí v letecké dopravě. Úpravy právních předpisů získaly podle očekávání nejnižší ohodnocení především z toho důvodu, že se jedná o časově velmi náročný proces. Toto řešení nicméně dále považují za velmi důležité a progresivní.

7.3 Náměty plynoucí z výsledků experimentu

Na základě experimentu realizovaného na Letišti Václava Havla, kdy figurant při pohybu po terminálech simuloval různé formy omezení pohyblivosti, jsem upozornila na několik nedostatků. Kontaktní místa, ze kterých si mohou PRM vyžádat asistenční službu, jsou nedostupná pro nevidomé, slabozraké a hluchoněmé cestující. S ohledem na osoby se zrakovým postižením navrhuji nahradit stávající cedule označující kontaktní místa cedulemi s dostatečným kontrastem barev a doplnit je tabulkou v Braillově písmu. V případě realizace takového řešení by měla být cesta mezi přístupovými body (zastávka autobusu, vyhrazená stání) a příslušnými stanovišti doplněna o vodící linie. Aby bylo umožněno hluchoněmým cestujícím kontaktovat asistenční službu z kontaktních míst, bylo by potřeba instalovat na stanoviště signální tlačítko.

Pro usnadnění prostorové orientace nevidomých osob doporučuji zavedení systému vodících linií a revizi stávajícího značení, které je v některých případech zastaralé (viz Obrázek 8 na straně 50). Dalším nedostatkem, snižujícím komfort pohybu lidí na invalidním vozíku

po terminálech letiště, jsou chybějící zrcadla v těch výtazích, které nejsou průjezdné. Navrhuji proto jejich doplnění. Umístění výtahu, který spojuje druhé a třetí podlaží Terminálu 2, by umožnilo také instalaci druhých dveří pro projetí. Vzhledem k výrazně vyšší finanční náročnosti takového řešení a také proto, aby bylo množství stavebních úprav v terminálech za provozu omezeno na nezbytné minimum, považuji za vhodnější návrh doplnění zrcadel. Díky provedenému experimentu mohu dále upozornit na výšku přepážky informačních služeb, která nevyhovuje osobám na invalidním vozíku. Vzhledem k vysoké nákladnosti výměny všech informačních desek navrhuji umístění malých ramp z boku stolů.

Nedostatky v terminálech Letiště Václava Havla, které jsem odhalila při experimentu a znovu uvedla v této kapitole, shrnuje Tabulka 16. Hodnocení navržených řešení podle stanovených kritérií uvádí Tabulka 17.

Tabulka 16 - shrnutí identifikovaných nedostatků
zdroj: autorka

oblast	Nedostatek
STANOVIŠTĚ PRO PŘIVOLÁNÍ ASISTENCE	nedostupné nevidomým cestujícím
	nedostupné slabozrakým cestujícím
	nedostupné hluchoněmým cestujícím
TERMINÁLY	absence funkčního systému vodících linií
	neprůjezdné výtahy nevybavené zrcadly
	nevyhovující výška přepážky informační služby

Tabulka 17 - hodnocení navrhovaných řešení
zdroj: autorka

PROBLÉM		NAVRHOVANÉ ŘEŠENÍ	ČASOVÁ NÁROČNOST	INVESTIČNÍ NÁROČNOST	POČET DOTČENÝCH SKUPIN	SOUČET
kontaktní místa pro přivolání asistence jsou nedostupná	nevidomým	umístění vodící linie a informací v Braillově písmu	5	5	3	13
	slabozrakým	zavedení informačních cedulí v kontrastních barvách	5	5	3	13
	hluchoněmým	instalace signálních tlačítek pro přivolání pomoci	5	4	3	12
absence systému vodících linií		revize stávajícího a zavedení dalšího značení	4	3	3	10
neprůjezdné výtahy nevybavené zrcadly		instalace zrcadel	5	4	3	12
nevyhovující výška informační přepážky		instalace ramp	4	4	3	11

Z jednotlivých návrhů získaly nejvyšší hodnocení dva náměty, které řeší nedostupnost stanovišť pro přivolání asistenční služby osobám se zrakovým postižením. Zavedení informačních cedulí v kontrastních barvách považuji za nejsnáze aplikovatelný návrh. Stejný počet bodů získal námět na instalaci tabulky s informacemi v Braillově písmu. Pro kvalitní posouzení vhodnosti návrhu na instalaci signálních tlačítek by bylo potřeba znát statistické údaje počtu hluchoněmých osob, které využívají letiště a nemají s sebou doprovod. Většina leteckých dopravců totiž vyžaduje, aby byli hluchoněmí cestující během přepravního procesu doprovázeni osobním asistentem. Umístění zrcadel do neprůjezdných výtahů není nezbytným opatřením. Přesto považuji tento návrh za realizovatelný s ohledem na jeho časovou a relativně také finanční nenáročnost. Zavedení funkčního systému vodících linií na pražském letišti by bylo nákladné a doba realizace by byla dlouhá, proto získal tento návrh jednoznačně nejnižší hodnocení. V porovnání s výsledky hodnocení první skupiny navrhovaných řešení získaly všechny tyto náměty o něco méně bodů. Tento rozdíl je způsoben faktem, že zatímco úpravy současné legislativy a změny zvyšující informovanost cestujících i zaměstnanců by byly přínosné pro všechny cestující s omezenou pohyblivostí, návrhy na úpravy Letiště Václava Havla Praha se dotýkají vždy jen jedné skupiny PRM. Skupiny návrhů je komplikované vzájemně srovnávat, protože se významně liší jejich územní dopad.

8 Závěr

Ve své bakalářské práci jsem zmapovala všechny fáze přepravního procesu z pohledu osob se zdravotním postižením a s omezenou schopností pohybu a orientace, což bylo jedním z mých cílů. Při studiu legislativy a přepravních podmínek jsem se zaměřila především na právní předpisy a letecké dopravce Evropské unie. Při analýze současného stavu jsem jako experimentální objekt určila Letiště Václava Havla Praha.

V teoretické části jsem se věnovala analýze současné legislativy. Nejvíce jsem se zaměřila na právo evropské, ale pro srovnání jsem uvedla základní podstatu předpisů Spojených států. Na základě nabytých vědomostí jsem přistoupila ke shrnutí požadavků na odbavovací budovy a vybavení letišť a k popisu jednotlivých etap přepravního procesu. Při studiu služeb poskytovaných leteckými dopravci jsem odhalila značné rozdíly, které upozornily na nejednoznačnost právních předpisů. Současná legislativa umožňuje v některých otázkách individuální výklad předpisů, což vyžaduje jejich upřesnění, a v určitých oblastech je prostor pro zavedení zcela nových pravidel. Absence jednotných standardů přispívá k nízké nebo špatné informovanosti cestujících, která může být příčinou vzniku komplikací v kterékoli části přepravního procesu.

V praktické části jsem nejprve analyzovala současnou úroveň služeb. S ohledem na rizikové oblasti přepravy identifikované v teoretické části jsem důkladně studovala evropské letecké dopravce. Mým záměrem bylo podat ucelený přehled o nalezených rozdílech. V rámci této studie vznikly souhrnné tabulky, které by mohly usnadnit revizi stávajících pravidel a pomoci při zavádění nových předpisů a technických norem. Výsledky analýzy poskytují resumé, které dokazuje nejednotnost současných přepravních podmínek a přístupů evropských leteckých dopravců k osobám s omezenou pohyblivostí.

V praktické části jsem analyzovala současnou situaci na Letišti Václava Havla Praha. Nejprve jsem podle informací z teoretické části stanovila celkem pět hypotéz a vybrala jsem empirické metody výzkumu pro jejich ověření. Musela jsem nastudovat správnou metodiku prováděných šetření. V první hypotéze se diskutovalo, zda je pražské letiště uzpůsobeno potřebám osob s omezenou pohyblivostí. S pomocí figuranta na invalidním vozíku jsem experimentálně ověřila bezbariérovost letiště. V letištním terminálu jsem našla několik nedostatků, které snižují komfort osob používajících zařízení pro mobilitu. Větší chyby odhalil experiment v přizpůsobení letiště osobám se zrakovým postižením. Žádný z identifikovaných nedostatků nebyl natolik závažný, aby byla hypotéza vyvrácena. Druhá a třetí hypotéza se týkala odborné přípravy zaměstnanců řídicího orgánu letiště a subdodavatelů. Výzkumnou metodou pro ověření vyřčených hypotéz byly rozhovory s vedoucími pracovníky vybraných zaměstnavatelů. Tato studia byla doplněna o krátká osobní interview s několika zaměstnanci

letiště. Obě hypotézy byly vyvráceny. Oslovené společnosti zajišťují v dostatečné míře školení pouze pro stálé zaměstnance. Výrazné nedostatky jsem odhalila v odborné přípravě pracovníků s dohodou o provedení práce a dohodou o pracovní činnosti. Čtvrtá hypotéza se také vztahovala na odbornou přípravu zaměstnanců. Předpokládala jsem, že jelikož je letištní personál školen o rovnoprávnosti a problematice PRM, jsou zaměstnanci připraveni pomoci osobám s omezenou pohyblivostí. Pro ověření stanovené hypotézy jsem realizovala dotazníkové šetření mezi pracovníky informační služby. Největší nedostatky odhalilo šetření v oblasti komunikace s nevidomými, ale z celkového pohledu se informátoři zdají být připraveni osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou schopností pohybu a orientace pomoci. Hypotéza byla potvrzena. Poslední hypotéza předpokládala, že osoby s omezenou pohyblivostí vnímají nedostatky v poskytované asistenci nebo chování letištního personálu. Proto jsem realizovala rozhovor s neslyšícím, nevidomým a imobilním respondentem. Každý z dotázaných uvedl alespoň jednu osobní zkušenost, která potvrdila vyřčenou hypotézu.

Ke všem nalezeným nedostatkům existují řešení. V poslední kapitole praktické části jsem představila vlastní náměty na zlepšení každého označeného problému. Aby bylo možné srovnat nedostatky podle náročnosti jejich odstranění, snažila jsem se zavést odpovídající systém hodnocení. Za tímto účelem jsem stanovila tři kritéria – počet dotčených skupin PRM, časovou a investiční náročnost – a zavedla jsem stupnice hodnocení. Výsledky bodování ukázaly, že velký problém špatné informovanosti cestujících je nejnáze řešitelný. Mým námětem na eliminaci uvedeného nedostatku bylo zvýšení úrovně informací poskytovaných na internetových stránkách letišť a leteckých dopravců, případně zavedení evropských internetových stránek o problematice přepravy osob s omezenou pohyblivostí v letecké dopravě. Z nedostatků odhalených na Letišti Václava Havla Praha získaly nejvyšší hodnocení všechny tři návrhy řešení nedostatečné odborné přípravy zaměstnanců s dohodou o pracích konaných mimo pracovní poměr. Mým plánem bylo vytvoření studijního materiálu, důsledná realizace školení při nástupu pracovníků do zaměstnání a zavedení kontrolního testu. Finanční i časová nenáročnost těchto námětů je způsobena tím, že zaměstnavatelé potřebnou metodiku i kontrolní testy již mají vypracované. Naopak problém celoevropského měřítko, kterým je nekompletní, nejednoznačná a nejednotná legislativa, je dlouhodobý, a jeho řešení vyžaduje nejen důkladnou revizi současných právních předpisů, ale několik dalších studií pro zavedení kvalitních jednotných standardů.

Podle výsledků výzkumu jsou stálí zaměstnanci na Letišti Václava Havla Praha školeni o rovnoprávnosti a problematice osob s omezenou pohyblivostí. Kladu si otázku, zda je nastavený způsob odborné přípravy dostatečný a vyhovující. Pracuji u společnosti Czech Airlines Handling jako asistent odbavení a z této pozice jsem měla možnost sledovat

poskytování asistence v různých částech přepravního procesu. Na základě své zkušenosti musím upozornit, že významnou roli v úrovni asistenčních služeb hraje lidský faktor. Samotné chování k PRM, způsob komunikace a celkový přístup k problematice zdravotního postižení a omezené schopnosti pohybu a orientace vždy záleží na konkrétním pracovníkovi, nehledě na rozšíření stávajících a vznik nových pravidel. Kvalitní legislativa je nezbytným základem, nicméně zaměstnavatelé by měli nastavit takový systém školení, který by vyvrátil obecné předsudky a u pracovníků zautomatizoval základní pravidla komunikace a chování k PRM.

Věřím, že moje bakalářská práce může být přínosem. Teoretická část poskytuje čtenáři kompletní přehled o přepravním procesu osob s omezenou pohyblivostí. Dále přehledně představuje základní podstatu právního základu celé problematiky a srovnává různé úrovně dopravní poskytování leteckých služeb. V praktické části jsem upozornila na konkrétní nedostatky a navrhla způsoby jejich zmírnění nebo odstranění. V průběhu psaní této práce jsem si uvědomila, že pro eliminaci problémů by bylo nezbytné realizovat rozsáhlejší a komplexnější studie a především zavést složitější a adekvátnější způsob hodnocení navrhovaných řešení. Během tvorby bakalářské práce jsem zjistila, jak složité je získání konkrétních relevantních dat. Významným limitem mé práce byla neochota subjektů podnikajících v oboru letecké dopravy poskytovat žádané informace. Vzhledem k vysokému konkurenčnímu boji bývají ve většině případů statistiky počtu přepravených PRM a veškeré údaje o ekonomické stránce problematiky přísně tajné.

Další výzkum by se mohl zaměřit na úroveň předletového bezpečnostního školení. Tyto informace by měly být poskytnuty naprosto srozumitelně, bez ohledu na komunikační bariéry způsobené zdravotním postižením nebo jiným omezením. Na Letišti Václava Havla Praha by bylo možné analyzovat úroveň poskytovaných asistenčních služeb, které zajišťuje společnost MaidPro Service s.r.o..

9 Bibliografie

1. *Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 ze dne 5. července 2006 o právech osob se zdravotním postižením a s omezenou schopností pohybu a orientace.* [Online] Dostupné z:
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32006R1107&from=CS>.
2. **PRUŠA, Jiří a kol.** *Svět letecké dopravy.* Praha: Galileo CEE Service ČR s.r.o., 2007, 315 s. ISBN 978-80-239-9206-9.
3. *ECAC.CEAC Doc No. 30 (PART I).* [Online] 11th edition, 2009. Dostupné z:
<http://195.20.193.37/uploads/2012/07/Doc30PartI-June2012update.pdf>.
4. *Průvodce leteckou dopravou pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace.* Ministerstvo dopravy ČR. [Online] Dostupné z:
<http://www.mdcr.cz/cs/default.htm>.
5. *Access of Disabled Persons and Persons with Reduced Mobility to Air Travel. European Civil Aviation Conference's website.* [Online] [Citace: 20. 4. 2015] Dostupné z:
https://www.ecac-ceac.org//activities/facilitation/fal_extract_work_programme/prms.
6. **BÍNA, Ladislav, David ŠOUREK a Zdeněk ŽIHLA.** *Letecká doprava II.* Praha: Vysoká škola obchodní v Praze, o.p.s. (VŠO), 2007, 157 s. ISBN 978-80-86841-07-6.
7. *About ICAO: International Civil Aviation Organization. International Civil Aviation Organization.* [Online] 2011. [Citace: 9.7. 2015] Dostupné z:
<http://www.icao.int/about-icao/>.
8. *Annex 9 to the convention on International Civil Aviation: facilitation.* 12th edition. S.1 : ICAO, 2005. ISBN 92-9194-571-4.
9. **BARBRE, Kira A.** *Advising Travelers with Specific Needs: Travelers with Disabilities. Centers for Disease Control and Prevention.* [Online] 7. 7. 2015. [Citace: 19. 7. 2015] Dostupné z:
<http://wwwnc.cdc.gov/travel/yellowbook/2016/advising-travelers-with-specific-needs/travelers-with-disabilities>.
10. *New Horizons: Information for the Air Traveler with a Disability. Aviation Consumer Protection and Enforcement | U.S. Department of Transportation.* [Online] 13. 11. 2007. [Citace: 19. 7. 2015] Dostupné z:
<http://airconsumer.ost.dot.gov/publications/horizons.htm>.

11. Příloha č. 2 k vyhlášce č. 398/2009 Sb. *Vyhláška Ministerstva pro místní rozvoj ČR č. 398/2009 Sb. o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb*. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. [Online] Dostupné z: http://www.mmr.cz/getmedia/f015224c-ff91-4cad-a37b-dc0dc1072946/Vyhlaska-MMR-398_2009.
12. **KERNER, Libor, Viktor SÝKORA a Ludvík KULČÁK.** *Provozní aspekty letišť*. Praha: Vydavatelství ČVUT, 2003. 270 s. ISBN 80-01-02841-0.
13. **KAZDA, Antonín.** *Letiská: design a prevádzka*. V Žiline: Vysoká škola dopravy a spojov, 1995, 377 s. ISBN 80-7100-240-2.
14. **TOUŠEK, Radek.** *Management dopravy*. České Budějovice: Jihočeská univerzita, Ekonomická fakulta, 2009, 125 s. ISBN 978-80-7394-172-7.
15. NORMA KVALITY - ZAJIŠTĚNÍ ASISTENČNÍCH SLUŽEB PŘI ODBAVENÍ OSOB SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM A OSOB S OMEZENOU SCHOPNOSTÍ POHYBU A ORIENTACE NA LETIŠTI PRAHA RUZYNEĚ. *SMĚRNICE LP-SM-010A/2012*. [Online] 2013. [Citace: 22. 7. 2015] Dostupné z: <http://www.prg.aero/Files/ostatni/norma-cestujici/>
16. Assistance to “Passengers with reduced mobility” at Vienna International Airport, Quality standards. *Vienna International Airport*. [Online] [Citace: 13. 6. 2015] Dostupné z: http://www.viennaairport.com/jart/prj3/va/uploads/data-uploads/Passagier/Quality_Standards_PRM_en.pdf.
17. *SAPHIR, the service for disabled or reduced mobility passengers, extended outside France*. Air France. [Online] 2007. [Citace: 11. 7. 2015] Dostupné z: http://corporate.airfrance.com/uploads/media/saphir_the_service_for_disabled_or_reduced_mobility_passengers_extended_outside_France_03.pdf
18. Service Level Agreements: Special Assistance. *Heathrow Airport*. [Online] [Citace: 7. 7. 2015] Dostupné z: <http://www.heathrowairport.com/heathrow-airport-guide/special-assistance>.
19. Qualitätsstandards PRM-Service FRA. *Frankfurt Airport*. [Online] [Citace: 13. 7. 2015] Dostupné z: http://www.frankfurt-airport.com/content/frankfurt_airport/en/barrier-free_travel/more_information.html.

20. Quality standards for looking after disabled passengers and passengers with reduced mobility at Leipzig/Halle Airport in accordance with EC Regulation No. 1107/2006. *Leipzig/Halle Airport*. [Online] 1. 1. 2010. [Citace: 12. 7. 2015] Dostupné z: https://www.leipzig-halle-airport.de/mediapool/qualitaetsstandards_eng.pdf?t=h69q9rgykm.
21. Special Assistance. *Belfast International Airport*. [Online] [Citace: 12. 7. 2015] Dostupné z: <http://www.belfastairport.com/en/content/3/46/persons-with-reduced-mobility-prm-s.html>.
22. Všeobecné přepravní podmínky. *Wizz Air*. [Online] [Citace: 11. 7. 2015] Dostupné z: https://wizzair.com/cs-CZ/useful_information/general_conditions_of_carriage_list.
23. Cestování bez bariér. *Czech Airlines*. [Online] © 1998 - 2015 Czech Airlines j.s.c. [Citace: 13. 6. 2015] Dostupné z: http://www.csa.cz/cs/portal/info-and-services/Cestovani_bez_barier.htm.
24. Carefree travel Air travel for passengers with reduced. *KLM Royal Dutch Airlines*. [Online] [Citace: 10. 7. 2015] Dostupné z: [https://www.klm.com/travel/cz_en/images/Carefree%20travel_eng_07_14_LR4%20\(2\)_tcm583-566398.pdf](https://www.klm.com/travel/cz_en/images/Carefree%20travel_eng_07_14_LR4%20(2)_tcm583-566398.pdf).
25. Přepravní podmínky. *Smartwings*. [Online] [Citace: 24. 6. 2015] Dostupné z: <http://www.smartwings.com/cs/cestovni-informace/prepravni-podminky/>.
26. A320 AIRCRAFT CHARACTERISTICS - AIRPORT AND MAINTENANCE PLANNING. *Airbus*. [Online] 1. 5. 2015. [Citace: 15. 7. 2015] Dostupné z: http://www.airbus.com/fileadmin/media_gallery/files/tech_data/AC/Airbus-AC_A320_01_May_2015.pdf.
27. A319 AIRCRAFT CHARACTERISTICS - AIRPORT AND MAINTENANCE PLANNING. *Airbus*. [Online] 1. 5. 2015 [Citace: 15. 7. 2015] Dostupné z: http://www.airbus.com/fileadmin/media_gallery/files/tech_data/AC/Airbus-AC_A319_01_May_2015.pdf.
28. A321 AIRCRAFT CHARACTERISTICS - AIRPORT AND MAINTENANCE PLANNING. *Airbus*. [Online] 1. 5. 2015. [Citace: 15. 7. 2015] Dostupné z: http://www.airbus.com/fileadmin/media_gallery/files/tech_data/AC/Airbus-AC_A321_01_May_2015.pdf.

29. A330 AIRCRAFT CHARACTERISTICS - AIRPORT AND MAINTENANCE PLANNING. *Airbus*. [Online] 1. 1. 2014. [Citace: 15. 7. 2015] Dostupné z:
http://www.airbus.com/fileadmin/media_gallery/files/tech_data/AC/Airbus-AC-A330-20140101.pdf.
30. 737 Airplane Characteristics for Airport Planning. *Boeing*. [Online] September 2013. [Citace: 15. 7. 2015] Dostupné z:
<http://www.boeing.com/assets/pdf/commercial/airports/acaps/737.pdf>.
31. 757-200/300 Airplane Characteristics for Airport Planning. *Boeing*. [Online] August 2013. [Citace: 15. 7. 2015] Dostupné z:
http://www.boeing.com/assets/pdf/commercial/airports/acaps/757_23.pdf.
32. ATR FAMILY. *ATR Aircraft*. [Online] September 2014. [Citace: 15. 7. 2015] Dostupné z:
http://www.atraircraft.com/products_app/media/pdf/FAMILY_septembre2014.pdf.
33. Special assistance. *Aer Lingus*. [Online] © 2015 Aer Lingus Group Plc. [Citace: 16. 6. 2015] Dostupné z:
<http://www.aerlingus.com/help/help/specialassistance/>.
34. Special needs. *Norwegian*. [Online] © 2015 Norwegian Air Shuttle ASA. [Citace: 13. 7. 2015] Dostupné z:
<http://www.norwegian.com/uk/customer-services/travel-information/special-requests/in-general/>.
35. SPECIAL ASSISTANCE. *Wizz Air*. [Online] © 2004-2015 Wizz Air. [Citace: 11. 7. 2015] Dostupné z:
https://wizzair.com/en-GB/useful_information/Special_needs.
36. Cestující se zvláštními požadavky. *easyJet*. [Online] [Citace: 13. 7. 2015] Dostupné z:
<http://www.easyjet.com/cs/cestujici-se-zvlastnimi-pozadavky>.
37. Air France at the service of disabled and reduced-mobility passengers. *Air France*. [Online] [Citace: 11. 7. 2015] Dostupné z:
http://www.airfrance.com/CZ/cs/common/guidevoyageur/assistance/pmr_reservation_airfrance.htm.
38. Letecký předpis Zjednodušení formalit L9. *Řízení letového provozu České republiky Letecká informační služba*. [Online] 21. 8. 2014. [Citace: 16. 6. 2015] Dostupné z:
<http://lis.rlp.cz/predpisy/predpisy/dokumenty/L/L-9/data/print/L-9.pdf>.

39. Travel preparations for passengers with reduced mobility. *Lufthansa*. [Online] [Citace: 11. 7. 2015] Dostupné z:
<http://www.lufthansa.com/cz/en/Travel-preparations-for-passengers-with-special-needs>.
40. **CASTIGLIONI, Roberto**. Lufthansa Recommend Dementia Sufferers Fly Accompanied. *Reduced mobility*. [Online] [Citace: 18. 7. 2015] Dostupné z:
<http://www.reducedmobility.eu/20140623473/The-News/lufthansa-recommend-dementia-sufferers-fly-accompanied.html>.
41. Emailová korespondence s Tomášem Chlupáčem [online]. 18. 6. 2015.
tomas.chlupac@csa.cz.
42. Informace pro PRM WCHC cestující, kteří žádají vstup OS. ASISTENTŮ PRM cestujících na plochu letiště Praha - Ruzyně a účastní se tak nakládky/vykládky speciálních elektrických vozíků. *Václav Havel Airport Prague*. [Online] [Citace: 16. 7. 2015] Dostupné z:
http://www.prg.aero/Files/cs/Sluzby/Odbaveni/handicapovani_cestujici_1.pdf.
43. **HOUSEROVÁ, Alena**. Práva osob se zdravotním postižením v letecké dopravě. *Doprava: ekonomicko-technické revue*. 2008. [Online] [Citace: 28. 6. 2015] Dostupné z:
<http://www.mdcr.cz/NR/rdonlyres/0592636F-9E5D-4863-ABD0-309352575994/0/Pravaosobsezdravotnimpostizenim.pdf>
44. CONCESSIONARY FARES. *International Transport Forum*. [Online] 21. 7. 2000. [Citace: 1. 7. 2015.] Dostupné z:
<http://www.internationaltransportforum.org/IntOrg/ecmt/accessibility/pdf/TPH200009rev1e.pdf>.
45. Passengers with special needs. *Ukraine International Airlines*. [Online] [Citace: 23. 7. 2015] Dostupné z:
<http://www.flyuia.com/eng/information-and-services/before-you-fly/prm.html>.
46. **GRAWTHROP, Mary**. Is this patient fit to travel? *Practice Nurse*. 2010. ISSN 0953-6612.
47. **BALTSEZAK, Stanislav**. Clinic in the air? A retrospective study of medical emergency calls from a major international airline. *Journal of Travel Medicine*. 2008, Sv. 15, 6.
48. TRAVEL CLEARANCE FORM. *Travel Service*. [Online] [Citace: 29. 6. 2015] Dostupné z:
<http://www.travelservice.aero/dokumenty/travel-clearance-form.pdf>.
49. Medical manual. *IATA*. [Online] 6th edition. May 2013. [Citace: 16. 7. 2015] Dostupné z:
<http://www.iata.org/whatwedo/safety/health/documents/medical-manual-2013.pdf>.

50. **EVANS, Norma.** Are your patients fit to travel? *Practice Nurse*. Medical Education Solutions Ltd, 2006. ISSN 0953-6612.

51. Práva cestujících: co potřebují vědět cestující s omezenou schopností pohybu a orientace při cestování letadlem. *European Commission*. [Online] 14. 6. 2012. [Citace: 26. 7. 2015] Dostupné z: http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-12-422_cs.doc.

52. Special assistance by KLM CARES. *KLM Royal Dutch Airlines*. [Online] © 2015 KLM. [Citace: 18. 6. 2015] Dostupné z: https://www.klm.com/travel/cz_en/prepare_for_travel/travel_planning/physically_challenged/klm_cares.htm.

53. Airtravel guide. *British airways*. [Online] [Citace: 16. 7. 2015] Dostupné z: http://www.britishairways.com/health/docs/before/airtravel_guide.pdf.

54. We'll help you fly. *Heathrow Airport*. [Online] [Citace: 16. 7. 2015] Dostupné z: <http://www.heathrowairport.com/static/Heathrow/Downloads/PDF/heathrow-we-ll-help-you-fly.pdf>.

55. **HRUBÝ, Jaroslav.** *Velký ilustrovaný průvodce neslyšících a nedoslýchavých po jejich vlastním osudu*. Praha: Federace rodičů a přátel sluchově postižených, 1998. 321 s. ISBN 80-7216-075-3.

56. Airport Check-in. *Aegean Airlines*. [Online] © 2015 AEGEAN AIRLINES. [Citace: 11. 7. 2015] Dostupné z: <http://en.aegeanair.com/travel-information/check-in-options/airport-check-in/>.

57. Air travel for physically challenged passengers. *airBaltic*. [Online] [Citace: 15. 7. 2015] Dostupné z: https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.airbaltic.com%2Fupload_files%2Fair_travel_for_physically_challenged_passengers__2_.doc.

58. Deadlines. *Airfrance*. [Online] [Citace: 11. 7. 2015] Dostupné z: http://www.airfrance.com/CZ/en/common/guidevoyageur/aeroport/enregistrement_hle.htm.

59. Převážní podmínky. *Czech Airlines*. [Online] [Citace: 11. 7. 2015.] Dostupné z: http://www.csa.cz/cs/portal/info-and-services/travel-information/conditions_of_carriage/podminky_03042015.pdf.

60. Check-in times. *KLM Royal Dutch Airlines*. [Online] © 2015 KLM. [Citace: 11. 7. 2015]
Dostupné z:
https://www.klm.com/travel/cz_en/prepare_for_travel/checkin_options/dropoff_times/check_in_times.htm.
61. Check-in & Boarding. *Ukraine International Airlines*. [Online] [Citace: 23. 7. 2015]
Dostupné z:
<http://www.flyuia.com/eng/information-and-services/in-flight/check-in.html>.
62. General Conditions of Carriage (Passenger and Baggage). *Lufthansa*. [Online] May 2010. [Citace: 11. 7. 2015] Dostupné z:
http://www.lufthansa.com/mediapool/pdf/34/media_866734.pdf.
63. Plán služeb zákazníkům v letecké dopravě. *Czech Airlines*. [Online] [Citace: 11. 7. 2015]
Dostupné z:
http://www.csa.cz/cs/portal/info-and-services/travel-information/conditions_of_carriage/service_commitment.pdf.
64. **PIOTROWSKI, Daniel**. Federal Government demands answers on 'disgusting' Sarah Paywee incident. *The Daily Telegraph*. 2013.
65. Wheelchairs and Scooters. *flybe*. [Online] © Flybe 2015. [Citace: 13. 7. 2015] Dostupné z:
<http://www.flybe.com/assistance/mobility.htm>.
66. Disabled access to flights. *Austrian*. [Online] [Citace: 14. 7. 2015] Dostupné z:
http://www.austrian.com/Info/Flying/DisabledAccess.aspx?sc_lang=en&cc=AT.
67. Disability assistance. *British Airways*. [Online] © British Airways. [Citace: 14. 7. 2015]
Dostupné z:
<http://www.britishairways.com/en-us/information/special-assistance/disabilityassistance>.
68. Information for disabled passengers and reduced mobility. *easyJet*. [Online] [Citace: 14. 7. 2015] Dostupné z:
<http://www.easyjet.com/en/help/preparing-to-fly/special-assistance>.
69. General Terms & Conditions of Carriage. *Ryanair*. [Online] 2015 © Ryanair Ltd. [Citace: 14. 7. 2015] Dostupné z:
<https://www.ryanair.com/en/terms-and-conditions/regulations-batteryoperatedwheelchairs/>.
70. Cestující se speciálními potřebami. *Smartwings*. [Online] [Citace: 14. 7. 2015] Dostupné z:
<http://www.smartwings.com/cs/cestovni-informace/cestujici-se-specialnimi-potrebami/>.

71. Wheelchair. *Aegean*. [Online] © 2015 AEGEAN AIRLINES. [Citace: 14. 7. 2015]
Dostupné z:
<http://en.aegeanair.com/e-services/travel-agents/info-guide/passenger-with-special-needs/-wheelchair/>.
72. Reduced mobility assistance. *AirBerlin*. [Online] [Citace: 14. 7. 2015] Dostupné z:
http://www.airberlin.com/en-GB/site/barrierefreies_reisen.php.
73. Wheelchairs and other Special Needs. *Swiss Medical Services*. [Online]
[Citace: 14. 7. 2015] Dostupné z:
<http://medicalservices.swiss.com/en/health/disabilities/Pages/Wheelchairs.aspx>.
74. Special assistance passengers. *Brussels Airlines*. [Online] © Brussels Airlines.
[Citace: 23. 7. 2015] Dostupné z:
<http://www.brusselsairlines.com/en-It/practical-information/travel-info/before-the-flight/special-assistance/at-the-airport/categories-of-passengers-needing-special-assistance/default.aspx>.
75. Powered wheelchairs. *Iberia*. [Online] [Citace: 14. 7. 2015] Dostupné z:
<http://www.iberia.com/web/product.do?menuId=EQUIEE&cntCat=Productos/EQUIEE&cntId=sillas%20de%20ruedas&language=en&country=GB&market=GB&quadrigam=EQUIEE>.
76. Electric wheelchairs. *Norwegian*. [Online] [Citace: 14. 7. 2015] Dostupné z:
<http://www.norwegian.com/uk/customer-services/travel-information/special-requests/electric-wheelchairs/>.
77. Baggage Rules and Regulations. *Ukraine International Airlines*. [Online]
[Citace: 23. 7. 2015] Dostupné z:
<http://www.flyuia.com/eng/information-and-services/before-you-fly/baggage/Baggage-carriage.html#Wheelchairs>.
78. Wheelchairs and Scooters. *Transportation Security Administration*. [Online]
[Citace: 22. 7. 2015] Dostupné z:
<https://www.tsa.gov/traveler-information/wheelchairs-and-scooters>.
79. Deaf or Hard of Hearing Passengers. *Transportation Security Administration*. [Online]
[Citace: 22. 7. 2015] Dostupné z:
<https://www.tsa.gov/traveler-information/deaf-or-hard-hearing-passengers>.
80. Passengers Who Are Blind or Have Low Vision. *Transportation Security Administration*.
[Online] [Citace: 22. 7. 2015] Dostupné z:
<https://www.tsa.gov/traveler-information/passengers-who-are-blind-or-have-low-vision>.

81. Passengers with Service Dogs. *Transportation Security Administration*. [Online] [Citace: 22. 7. 2015] Dostupné z: <https://www.tsa.gov/traveler-information/passengers-service-dogs>.
82. Autism or Intellectual Disabilities. *Transportation Security Administration*. [Online] [Citace: 23. 7. 2015] Dostupné z: <https://www.tsa.gov/traveler-information/autism-or-intellectual-disabilities>.
83. Passengers Who Have Difficulty Being Touched. *Transportation Security Administration*. [Online] [Citace: 23. 7. 2015] Dostupné z: <https://www.tsa.gov/traveler-information/passengers-who-have-difficulty-being-touched>.
84. Předměty, jejichž přeprava je nejčastěji dotazována. *Václav Havel Airport Prague*. [Online] © Letiště Praha. [Citace: 16. 7. 2015] Dostupné z: <http://www.prg.aero/cs/odbaveni-cestujicich/odbaveni-cestujicich/zasady-a-pravidla-bezpecnostniho-odbaveni/predmety-jejichz-preprava-je-nejcasteji-dotazovana/>.
85. Passengers with reduced mobility. *Easy CDG*. [Online] © 2015 CDG FACILE. [Citace: 16. 7. 2015] Dostupné z: <http://easycdg.com/passenger-information/reduced-mobility/>.
86. At your destination. *Lufthansa*. [Online] [Citace: 16. 7. 2015] Dostupné z: <http://www.lufthansa.com/uk/en/At-your-destination>.
87. Cestování letadlem se zdravotními potížemi. *TripZone.cz*. [Online] © 2008-2015 TripZone.cz ®. [Citace: 23. 7. 2015] Dostupné z: <http://rady-na-cesty.tripzone.cz/preprava-cestujicich/cestovani-letadlem-se-zdravotnimi-potizemi-16>.
88. Sensory impairment. *Air France*. [Online] [Citace: 17. 7. 2015] Dostupné z: http://www.airfrance.fr/HK/en/common/guidevoyageur/assistance/pmr_handicap_sensoriel.htm
89. **STOLLER, Gary**. *A 'pet peeve' is getting air time: Some travelers increasingly suspect service dog 'fraud'*. USA Today: a division of Gannett Satellite Information Network, Inc, 2014. ISSN 0734-7456.
90. **ETTER, Lauren**. *An uptick in service animals on airplanes is sparking controversy*. 4. vydání : American Bar Association, 2014, Sv. 100. ISSN 0747-0088.

91. ORGANIZE YOUR TRIP. *Alitalia*. [Online] ©2015 Alitalia P.IVA. [Citace: 16. 7. 2015]
Dostupné z:
http://www.alitalia.com/us_en/informazioni-supporto/organizza-il-tuo-viaggio/index.html.
92. European Commission. *EVALUATION OF REGULATION 1107/2006: Final report*. [Online] June 2010. [Citace: 8. 8. 2015] Dostupné z:
http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/studies/doc/2010_06_evaluation_regulation_1107-2006.pdf.
93. How Many Disabled People Does It Take To Fill A Plane? *Bott & Co*. [Online] 20.8.2013. [Citace: 8.8.2015] Dostupné z:
<https://translate.google.cz/#en/cs/20th%20August%202013>.
94. **HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ**. *Psychologický slovník*. Praha : Portál, 2000, 774 s. ISBN 80-7178-303-x.
95. VIZUÁLNĚ KONTRASTNÍ ÚPRAVY PRO SLABOZRAKÉ. *TyfloCentrum*. [Online] [Citace: 15. 8. 2015] Dostupné z:
<http://bariery.centrumpronevidome.cz/bariery/vizualni.htm>.
96. **REICHEL, Jiří**. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha : Grada, 2009, 184 s. ISBN 978-80-247-3006-6.
97. VÍCEKRITERIÁLNÍ ROZHODOVÁNÍ. *ROZHODOVACÍ PROCESY*. [Online] © 2011 J. Křupka, M. Kašparová, R. Máchová. [Citace: 14. 8. 2015] Dostupné z:
<http://www.rozhodovaciproceny.cz/vicekriterialni-rozhodovani.html>.
98. Toll-Free Hotline For Air Travelers With Disabilities. *Aviation Consumer Protection and Enforcement*. [Online] 29. 7. 2009. [Citace: 14. 8. 2015] Dostupné z:
<http://airconsumer.ost.dot.gov/hotline.htm>.
99. Emailová korespondence s Kateřinou Linhartovou [Online]. 22. 7. 2015.
Katerina.Linhartova@cah.cz.
100. General conditions of carriage. *KLM Royal Dutch Airlines*. [Online] © 2015 KLM. [Citace: 11. 7. 2015] Dostupné z:
https://www.klm.com/travel/cz_en/customer_support/booking_conditions_carriage/article_6_to_10.htm#p3.
101. Check-in information. *Lufthansa*. [Online] [Citace: 11. 7. 2015] Dostupné z:
<http://www.lufthansa.com/cz/en/Check-in-Information>.

102. Check-in times. *Austrian*. [Online] [Citace: 11. 7. 2015] Dostupné z:
http://www.austrian.com/Info/CheckIn_MobileServices/CheckInTimes.aspx?sc_lang=cs&cc=CZ
103. Who is Axxicom Airport Caddy? *Axxicom*. [Online] [Citace: 16. 7. 2015] Dostupné z:
<http://fr.axxicom.be/who-is-aac>.
104. Check-in closing times at our departure airports. *AirBerlin*. [Online] [Citace: 22. 7. 2015]
Dostupné z:
<http://www.airberlin.com/en/site/checkin.php>.
105. Check-in and boarding. *Norwegian*. [Online] [Citace: 22. 7. 2015] Dostupné z:
<https://www.norwegian.com/en/customer-services/travel-information/check-in-and-boarding/>.
106. Nařízení č. 1107/2006 o právech osob se sníženou pohyblivostí v letecké dopravě. *COT business: Odborný portál pro cestovní ruch*. [Online] 5. 10. 2007. [Citace: 11. 5. 2015]
Dostupné z:
<http://www.icot.cz/narizeni-c-1107-2006-o-pravech-osob-se-snizenou-pohyblivosti-v-letecke-preprave/>.
107. Odbavení na přepážce. *Czech Airlines*. [Online] © 1998 - 2015 Czech Airlines j.s.c.
[Citace: 11. 7. 2015] Dostupné z:
http://www.csa.cz/cs/portal/info-and-services/services-csa/odbaveni_sub/Odbav_na_prep.htm.
108. Převážní podmínky pro cestující a zavazadla v letecké dopravě. *Travel Service, Smartwings*. [Online] 16. 12. 2014. [Citace: 11. 7. 2015.] Dostupné z:
<http://www.travelservice.aero/dokumenty/conditions-of-carriage-2014-12-16-cs.pdf>

10 Seznam obrázků

OBRÁZEK 1- MAXIMÁLNÍ DOVOLENÉ PĚŠÍ VZDÁLENOSTI PRO CESTUJÍCÍ NA LETIŠTI ZDROJ: PROVOZNÍ ASPEKTY LETIŠŤ [12; STR. 165]	18
OBRÁZEK 2 - OZNAČENÍ STANOVIŠTĚ PRO PŘIVOLÁNÍ ASISTENČNÍ SLUŽBY ZDROJ: FOTOARCHIV AUTORKY	47
OBRÁZEK 3 - BEZBARIÉROVOST OKOLÍ LETIŠTĚ ZDROJ: FOTOARCHIV AUTORKY	48
OBRÁZEK 4 - OZNAČENÍ STANOVIŠTĚ 12 ZDROJ: FOTOARCHIV AUTORKY	48
OBRÁZEK 5 - ÚROVŇOVÝ PŘECHOD PRO CHODCE, SIGNÁLNÍ PÁS A VODÍCÍ PÁS PŘECHODU ZDROJ: FOTOARCHIV AUTORKY	48
OBRÁZEK 6 – BEZBARIÉROVÝ PŘÍSTUP NA VYHLÍDKOVOU TERASU ZDROJ: FOTOARCHIV AUTORKY	49
OBRÁZEK 7 - VODÍCÍ LINIE ZDROJ: FOTOARCHIV AUTORKY	50
OBRÁZEK 8 - BEZBARIÉROVOST TERMINÁLU ZDROJ: FOTOARCHIV AUTORKY	50
OBRÁZEK 9 – NEPRŮJEZDNÝ VÝTAH ZDROJ: FOTOARCHIV AUTORKY	51
OBRÁZEK 10 - PROSTOROVÉ DISPOZICE V OKOLÍ STUDOVANÉHO VÝTAHU ZDROJ: FOTOARCHIV AUTORKY	51
OBRÁZEK 11 - DVEŘE TOALET UZPŮSOBENÉ PRO VOZÍČKÁŘE A SLABOZRAKÉ ZDROJ: FOTOARCHIV AUTOR	52
OBRÁZEK 12 - DVEŘE NEVHODNĚ BAREVNÉ PRO SLABOZRAKÉ OSOBY ZDROJ: FOTOARCHIV AUTORKY	52
OBRÁZEK 13 – PŘEPÁŽKA INFORMAČNÍ SLUŽBY ZDROJ: FOTOARCHIV AUTORKY	54
OBRÁZEK 14 – PRO VOZÍČKÁŘE VYSOKO UMÍSTĚNÝ TELEFON ZDROJ: FOTOARCHIV AUTORKY	54

11 Seznam grafů

GRAF 1 – VZÁJEMNÝ PODÍL DOTAZANÝCH LETECKÝCH DOPRAVCŮ PODLE OCHOTY PŘEPRAVOVAT MOKRÉ BATERIE ZDROJ: OFICIÁLNÍ DATA DOPRAVCŮ, ZPRACOVÁNO AUTORKOU	34
GRAF 2 - DÉLKA TRVÁNÍ PRACOVNÍHO POMĚRU RESPONDENTA ZDROJ: DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ AUTORKY	59
GRAF 3 - GRAFICKÉ VYJÁDŘENÍ ODPOVĚDÍ NA OTÁZKU ČÍSLO 2 ZDROJ: DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ AUTORKY	59
GRAF 4 - GRAFICKÉ VYJÁDŘENÍ ODPOVĚDÍ NA OTÁZKU ČÍSLO 2 S OHLEDEM NA DÉLKU TRVÁNÍ PRACOVNÍHO POMĚRU ZDROJ: DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ AUTORKY	60
GRAF 5 - GRAFICKÉ VYJÁDŘENÍ ODPOVĚDÍ NA OTÁZKU ČÍSLO 3 ZDROJ: DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ AUTORKY	61
GRAF 6 - GRAFICKÉ VYJÁDŘENÍ ODPOVĚDÍ NA OTÁZKU ČÍSLO 4 A) ZDROJ: DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ AUTORKY	61
GRAF 7 - GRAFICKÉ VYJÁDŘENÍ ODPOVĚDÍ NA OTÁZKU ČÍSLO 4 B) ZDROJ: DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ AUTORKY	62
GRAF 8 – GRAFICKÉ VYJÁDŘENÍ ODPOVĚDÍ NA OTÁZKU ČÍSLO 5 A) ZDROJ: DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ AUTORKY	62
GRAF 9 - GRAFICKÉ VYJÁDŘENÍ ODPOVĚDÍ NA OTÁZKU 5 B) ZDROJ: DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ AUTORKY	63
GRAF 10 - GRAFICKÉ VYJÁDŘENÍ ODPOVĚDÍ NA OTÁZKU 6 A) ZDROJ: DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ AUTORKY	64
GRAF 11 - GRAFICKÉ VYJÁDŘENÍ ODPOVĚDÍ NA OTÁZKU 6 B) ZDROJ: DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ AUTORKY	64
GRAF 12 - GRAFICKÉ VYJÁDŘENÍ ODPOVĚDÍ NA OTÁZKU 7 ZDROJ: DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ AUTORKY	65
GRAF 13 - GRAFICKÉ VYJÁDŘENÍ ODPOVĚDÍ NA OTÁZKU ČÍSLO 7 S OHLEDEM NA DÉLKU TRVÁNÍ PRACOVNÍHO POMĚRU ZDROJ: DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ AUTORKY	65

12 Seznam tabulek

TABULKA 1 – KLASIFIKACE CESTUJÍCÍCH S OMEZENOU POHYBLIVOSTÍ ZDROJ: ECAC DOC NO. 30 (PART I) [3]	11
TABULKA 2 - MEZINÁRODNÍ STANDARDY PĚŠÍCH VZDÁLENOSTÍ NA LETIŠTI ZDROJ: PROVOZNÍ ASPEKTY LETIŠŤ [12; STR. 164]	18
TABULKA 3 - OSLOVENÍ LETEČTÍ DOPRAVCI ZDROJ: AUTORKA	20
TABULKA 4 - ROZMĚRY DVEŘÍ A ULIČEK U VYBRANÝCH LETADEL ZDROJ: OFICIÁLNÍ DATA AIRBUS, BOEING A ATR AIRCRAFT; SPECIFIKOVÁNO V TABULCE	22
TABULKA 5 - ČASY ODBAVENÍ DOPORUČENÉ PRO EKONOMICKOU TŘÍDU ZDROJ: OFICIÁLNÍ STRÁNKY ZMIŇOVANÝCH DOPRAVCŮ, SPECIFIKOVÁNO V TABULCE	29
TABULKA 6 - OMEZENÍ POČTU INVALIDNÍCH VOZÍKŮ MOŽNÝCH PŘEPRAVIT V UVEDENÝCH TYPECH LETADEL ZDROJ: WWW.NORWEGIAN.COM [34], WWW.FLYBE.COM [65]	32
TABULKA 7 - POVOLENÉ ROZMĚRY A VÁHA INVALIDNÍCH VOZÍKŮ V UVEDENÝCH TYPECH LETADEL ZDROJ: INTERNETOVÉ STRÁNKY, SPECIFIKOVÁNO V TABULCE	32
TABULKA 8 - MAXIMÁLNÍ ROZMĚRY A VÁHA INVALIDNÍCH VOZÍKŮ PODLE DOPRAVCŮ ZDROJ: INTERNETOVÉ STRÁNKY ZMIŇOVANÝCH DOPRAVCŮ, SPECIFIKOVÁNO V TABULCE	32
TABULKA 9 - ROZDĚLENÍ LETECKÝCH DOPRAVCŮ PODLE TYPU PŘEPRAVOVANÝCH BATERÍÍ ZDROJ: INTERNETOVÉ STRÁNKY ZMIŇOVANÝCH DOPRAVCŮ, SPECIFIKOVÁNO V TABULCE	33
TABULKA 10 – POLITIKA ODEPŘENÍ NÁSTUPU NA PALUBU ZDROJ: ANALÝZA STEER DAVIES GLEAVE [92], INTERNETOVÉ STRÁNKY ZMIŇOVANÝCH DOPRAVCŮ	43
TABULKA 11 – POLITIKA DOPROVODU PRM ZDROJ: ANALÝZA STEER DAVIES GLEAVE [92], INTERNETOVÉ STRÁNKY ZMIŇOVANÝCH DOPRAVCŮ	44
TABULKA 12 – SITUACE VYŽADUJÍCÍ LÉKAŘSKÉ POTVRZENÍ ZDROJ: ANALÝZA STEER DAVIES GLEAVE [92], INTERNETOVÉ STRÁNKY ZMIŇOVANÝCH DOPRAVCŮ	45
TABULKA 13 - HODNOTÍCÍ STUPNICE KRITÉRIÍ ZDROJ: AUTORKA	67
TABULKA 14 - SHRNUÍ IDENTIFIKOVANÝCH NEDOSTATKŮ ZDROJ: AUTORKA	69
TABULKA 15 - HODNOCENÍ NAVRHOVANÝCH ŘEŠENÍ ZDROJ: AUTORKA	69
TABULKA 16 - SHRNUÍ IDENTIFIKOVANÝCH NEDOSTATKŮ ZDROJ: AUTORKA	71
TABULKA 17 - HODNOCENÍ NAVRHOVANÝCH ŘEŠENÍ ZDROJ: AUTORKA	71

13 Seznam příloh

<i>PŘÍLOHA A - ŽÁDOST KORESPONDOVANÁ VYBRANÝM LETECKÝM DOPRAVCŮM</i> <i>ZDROJ: AUTORKA.....</i>	<i>91</i>
<i>PŘÍLOHA B – SOUHRN NEDOSTATKŮ INTERNETOVÝCH STRÁNEK LETECKÝCH DOPRAVCŮ</i> <i>ZDROJ: INTERNETOVÉ STRÁNKY ZMIŇOVANÝCH DOPRAVCŮ, ZPRÁVA STEER DAVIES GLEAVE</i>	<i>92</i>
<i>PŘÍLOHA C – MAPKA TERMINÁLU 1 S VYZNAČENÍM KONTAKTNÍCH STANOVIŠŤ</i> <i>ZDROJ: NORMA KVALITY – ZAJIŠTĚNÍ ASISTENČNÍCH SLUŽEB PŘI ODBAVENÍ OSOB SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM A OSOB SE SNÍŽENOU SCHOPNOSTÍ POHYBU A ORIENTACE NA LETIŠTI PRAHA RUZYNĚ [15].....</i>	<i>95</i>
<i>PŘÍLOHA D - MAPKA TERMINÁLU 2 S VYZNAČENÍM KONTAKTNÍCH STANOVIŠŤ</i> <i>ZDROJ: NORMA KVALITY – ZAJIŠTĚNÍ ASISTENČNÍCH SLUŽEB PŘI ODBAVENÍ OSOB SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM A OSOB SE SNÍŽENOU SCHOPNOSTÍ POHYBU A ORIENTACE NA LETIŠTI PRAHA RUZYNĚ [15].....</i>	<i>96</i>
<i>PŘÍLOHA E - MAPKA TERMINÁLU 3 S VYZNAČENÍM KONTAKTNÍCH STANOVIŠŤ</i> <i>ZDROJ: NORMA KVALITY – ZAJIŠTĚNÍ ASISTENČNÍCH SLUŽEB PŘI ODBAVENÍ OSOB SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM A OSOB SE SNÍŽENOU SCHOPNOSTÍ POHYBU A ORIENTACE NA LETIŠTI PRAHA RUZYNĚ [15].....</i>	<i>97</i>
<i>PŘÍLOHA F - ROZHOVOR S VEDENÍM ČESKÉHO AEROHOLDINGU</i> <i>ZDROJ: EMAILOVÁ KORESPONDENCE S KATEŘINOU LINHARTOVOU [99].....</i>	<i>98</i>
<i>PŘÍLOHA G – OTÁZKY SESTAVENÉ PRO CZECH AIRLINES HANDLING</i> <i>ZDROJ: AUTORKA.....</i>	<i>99</i>
<i>PŘÍLOHA H – OTÁZKY SESTAVENÉ PRO MENZIES AVIATION</i> <i>ZDROJ: AUTORKA.....</i>	<i>100</i>
<i>PŘÍLOHA I – OTÁZKY SESTAVENÉ PRO PRACOVNÍKY INFORMAČNÍ SLUŽBY</i> <i>ZDROJ: AUTORKA.....</i>	<i>101</i>
<i>PŘÍLOHA J - ROZHOVOR S NESLYŠÍCÍ ŽENOU</i> <i>ZDROJ: OSOBNÍ ROZHOVOR AUTORKY S RESPONDENTKOU.....</i>	<i>102</i>
<i>PŘÍLOHA K - ROZHOVOR S NEVIDOMÝM MUŽEM</i> <i>ZDROJ: OSOBNÍ ROZHOVOR AUTORKY S RESPONDENTEM</i>	<i>104</i>
<i>PŘÍLOHA L – ROZHOVOR S IMOBILNÍM CESTUJÍCÍM</i> <i>ZDROJ: OSOBNÍ ROZHOVOR S RESPONDENTEM.....</i>	<i>105</i>



CZECH TECHNICAL UNIVERSITY IN PRAGUE

Faculty of Transportation Sciences
Department of Air Transport

Markéta Kafková
Bryksova 772/47
198 00, Praha
Czech Republic

7th May 2015

To whom it may concern:

Dear Sir or Madam,

I am writing to ask for some information in favour my bachelor's thesis.

My name is Markéta Kafková and I study at the Czech Technical University in Prague at the Faculty of Transportation Sciences (Department of Air Transport). I am currently involved in the project "Air Transport Logistics" and I am writing the thesis "The Transportation of Persons with Reduced Mobility when Travelling by Air".

I am working at a formal analysis of the legislation and a common implementation strategy, an organisation of air transport services for PRMs, an economic aspect of the proposition and an analysis of the present situation.

Part of my Bachelor's thesis is to map the current situation in the field of air transportation of passengers with disabilities. To gather relevant information, I address many of European carrier directly, as well as your company. Please, if you can answer following questions I would appreciate it very much. Your answers will be noted in my Bachelor's thesis.

Would you be so kind and help me with these questions?

- ✘ *What is your philosophy in the field of transportation of the passengers with disabilities? Is there something what you are doing to supporting disabled people to ensure that their particular needs are met in the context of travelling by air?*
- ✘ *What are the reasons in the event of denied boarding PRM?*
- ✘ *What the statistics reveal about the number of people with reduced mobility (the ratio of the number of PRMs per all the passengers)?*
- ✘ *Do you offer some education training on problematic of PRMs to your staff?*

I would be very glad if you could send your answers to my e-mail: kafkoma1@fd.cvut.cz.

If you are interested about the results of my bachelor's thesis, please contact me.

Yours faithfully

Markéta Kafková


Příloha B – souhrn nedostatků internetových stránek leteckých dopravců
zdroj: internetové stránky zmiňovaných dopravců, zpráva Steer Davies Gleave

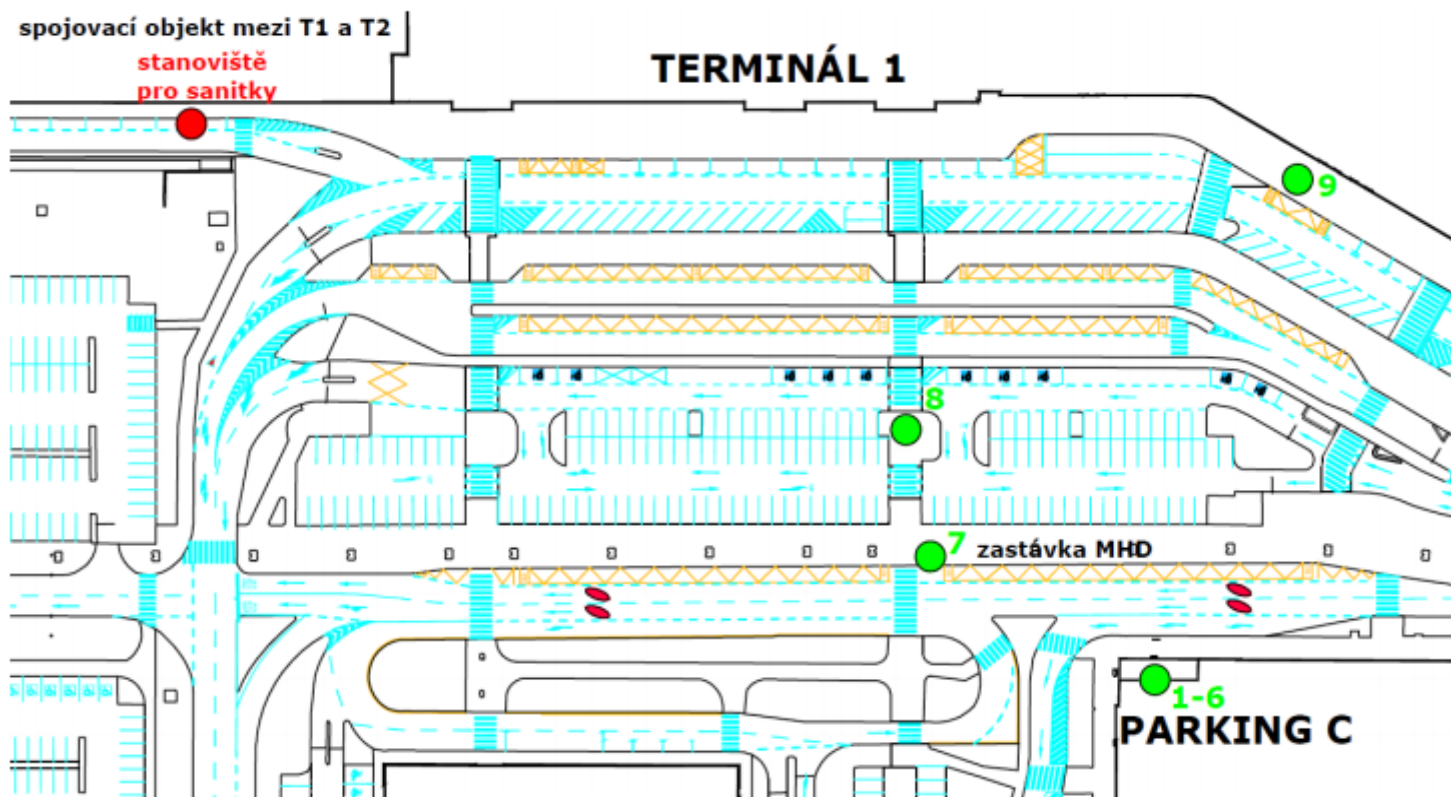
název letecké společnosti > internetové stránky >> název webové stránky	forma poskytování informací	klíčové opomenutí
Aegean Airlines > http://en.aegeanair.com/ >> Passengers with special needs	Webová stránka poskytuje velmi stručně informace o: <ul style="list-style-type: none"> • vyžádání asistence, • přepravě invalidních vozíků, • přepravě kyslíkové lahve, • cestování těhotných žen, • přepravě na nosítkách. 	Informace na uvedeném webu jsou nekompletní. Na internetových stránkách dopravce, v sekci určené cestovním kancelářím, je stránka rozdělena do složek: <ul style="list-style-type: none"> • pomůcky pro sezení, • invalidní vozíky, • nosítka, • extra sedadla, • kyslíkové lahve, • těhotné ženy, • cestující vyžadující zvláštní pomoc, • asistenční zvířata. Zde jsou informace kompletnější, ale pro cestující hůře dohledatelné. Navíc mohou být pro běžné cestující matoucí.
Air Berlin > http://www.airberlin.com/ >> Reduced mobility assistance	Webová stránka poskytuje informace o: <ul style="list-style-type: none"> • vyžádání asistence, • asistenci na letišti, • přepravě invalidních vozíků, • přepravě palubních vozíků, • pomůckách pro sezení, • rezervaci extra místa, • cestování s doprovodem, • cestování s asistenčním psem, • přepravě lékařského vybavení. Dokument bezpečnostní předpisy pro přepravu PRM.	Bezpečnostní pravidla nezmiňují přístup k přepravě vybavení pro mobilitu. S výjimkou informace o nosítkách je toto téma osvětleno na webové stránce určené pro osoby s omezenou pohyblivostí.
Air France > http://www.airfrance.com/ >> Air France at the service of disabled and reduced-mobility passengers	Brožura s názvem Cestující s omezenou pohyblivostí, která přináší kompletní a uspořádaný přehled.	bez připomínek
Alitalia > http://www.alitalia.com/ >> Special assistance	Shrnutí informací napříč všemi kategoriemi je k dispozici na uvedené stránce Special assistance.	K informování cestujících s omezenou pohyblivostí mají sloužit také sekce No barriers travelling a Health on board. Orientace na internetových stránkách je obtížná.

název letecké společnosti > internetové stránky >> název webové stránky	forma poskytování informací	klíčové opomenutí
Austrian > http://www.austrian.com/ >> Disabled access to flights	Webová stránka odkazuje do následujících sekcí: • před odletem, • při odletu, • na palubě, • důležitá telefonní čísla.	Chybí informace o přepravě na nosítkách.
British Airways > http://www.britishairways.com/ >> Disability assistance	Webová stránka poskytuje informace napříč tématem díky odkazům do sekcí: • pomoc s mobilitou a invalidními vozíky, • zrakový handicap, • sluchový handicap, • cestování s asistenčními psy, • poruchy učení, • další. Perfektně fungují odkazy na podrobnější informace.	Jedinou výtkou je, že informace o přepravě na nosítkách jsou pouze v sekci určené lékařům.
Brussels Airlines > http://www.brusselsairlines.com/ >> Special assistance	Webová stránka poskytuje přiměřené informace v těchto podtématech: • právní pokyny, • před odletem, • na letišti, • na palubě, • po přistání. Ze sekcí fungují odkazy na bližší informace.	bez připomínek
Czech Airlines > http://www.csa.cz/ >> Cestování bez bariér	Na webové stránce jsou stručné informace shrnuty do kapitol: • rezervace, • na letišti, • na palubě letadla.	Chybí informace o přepravě na nosítkách a typy baterií přijímané k přepravě. Nekonkrétní je web v situacích, které vyžadují doprovod osoby s omezenou pohyblivostí.

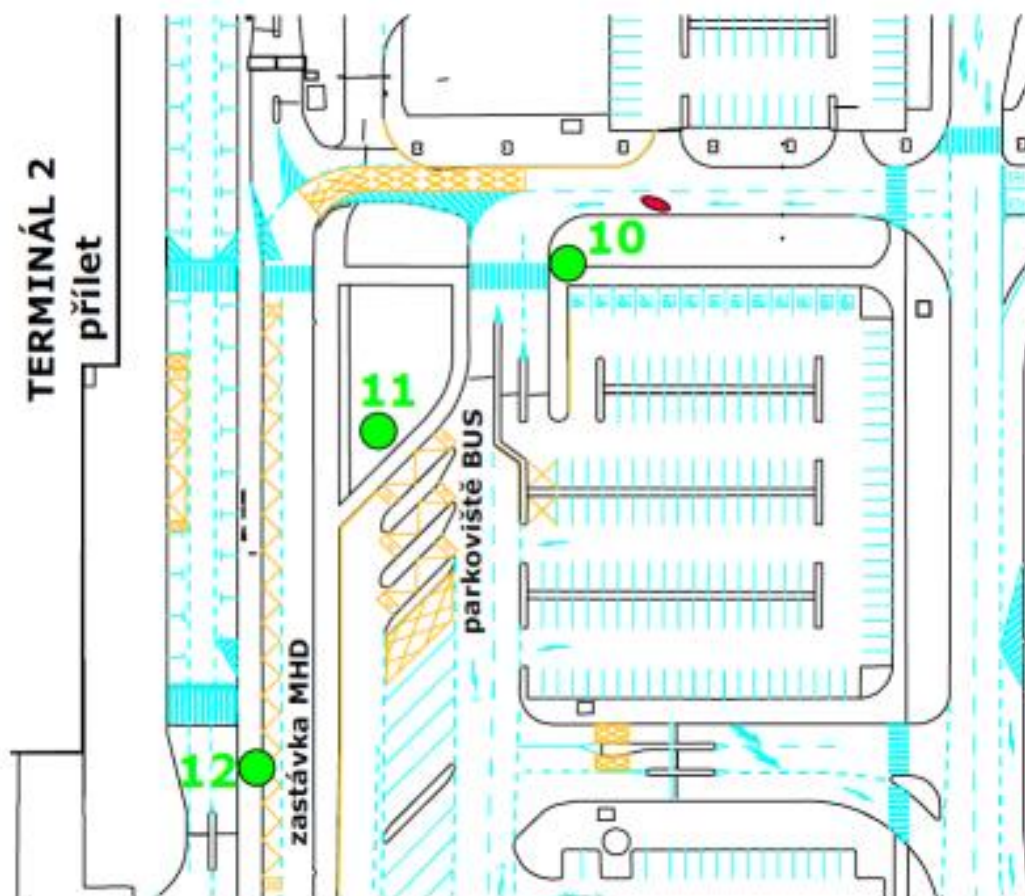
název letecké společnosti > internetové stránky >> název webové stránky	forma poskytování informací	klíčové opomenutí
easyJet > http://www.easyjet.com/ >> Information for disabled passengers and reduced mobility	Na webové stránce jsou informace rozděleny do kategorií napříč celým tématem. Podrobnější informace jsou obsaženy v textu <i>For passengers who are disabled or have reduced mobility, due to a physical, cognitive disability or any physical impairment, as defined by current European law, regulativ EC 1107/2006 article 2(a).</i>	Informace na webových stránkách se jeví jako kompletní.
KLM > http://www.klm.com/ >> KLM medical services	Webová stránka obsahuje odkazy do příslušných podtémat. Dále je k dispozici přehledná a ucelená brožura <i>Carefree travel</i> .	bez připomínek
Lufthansa > http://www.lufthansa.com/ >> Travellers with special needs	Webová stránka se dále dělí do podkategorií: • před letem, • během letu, • po letu. Kategorie obsahují další užitečné odkazy.	Chybí informace o přepravě na nosítkách.
Norwegian > http://www.norwegian.com/ >> Special needs	Webová stránka přehledně rozděluje informace do kategorií: • zvláštní potřeby, • požadavky pro cestování bez společníka, • pomůcky a pomoc pro vozíčkáře, • postižení zraku a sluchu, • služební psi, • zdravotní stav a alergie, • zdravotní zařízení, pomůcky pro sezení a postroje, • předpisy a směrnice, • další užitečné informace.	bez připomínek
Ryanair > https://www.ryanair.com/ >> Special assistance services	Webová stránka sdružuje 30 odkazů do podsekcí napříč celým tématem.	bez připomínek
Wizzair > https://wizzair.com/ >> Special assistance	Webová stránka je rozdělena do podkategorií: • cestující se zdravotním postižením, • cestující se zvláštními potřebami.	Chybí informace o přepravě na nosítkách.

Příloha C - mapa Terminálu 1 s vyznačením kontaktních stanišť
zdroj: NORMA KVALITY- ZAJIŠTĚNÍ ASISTENČNÍCH SLUŽEB PŘI ODBAVENÍ OSOB SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM
A OSOB S OMEZENOU SCHOPNOSTÍ POHYBU A ORIENTACE NA LETIŠTI PRAHA RUŽYŇ [15]

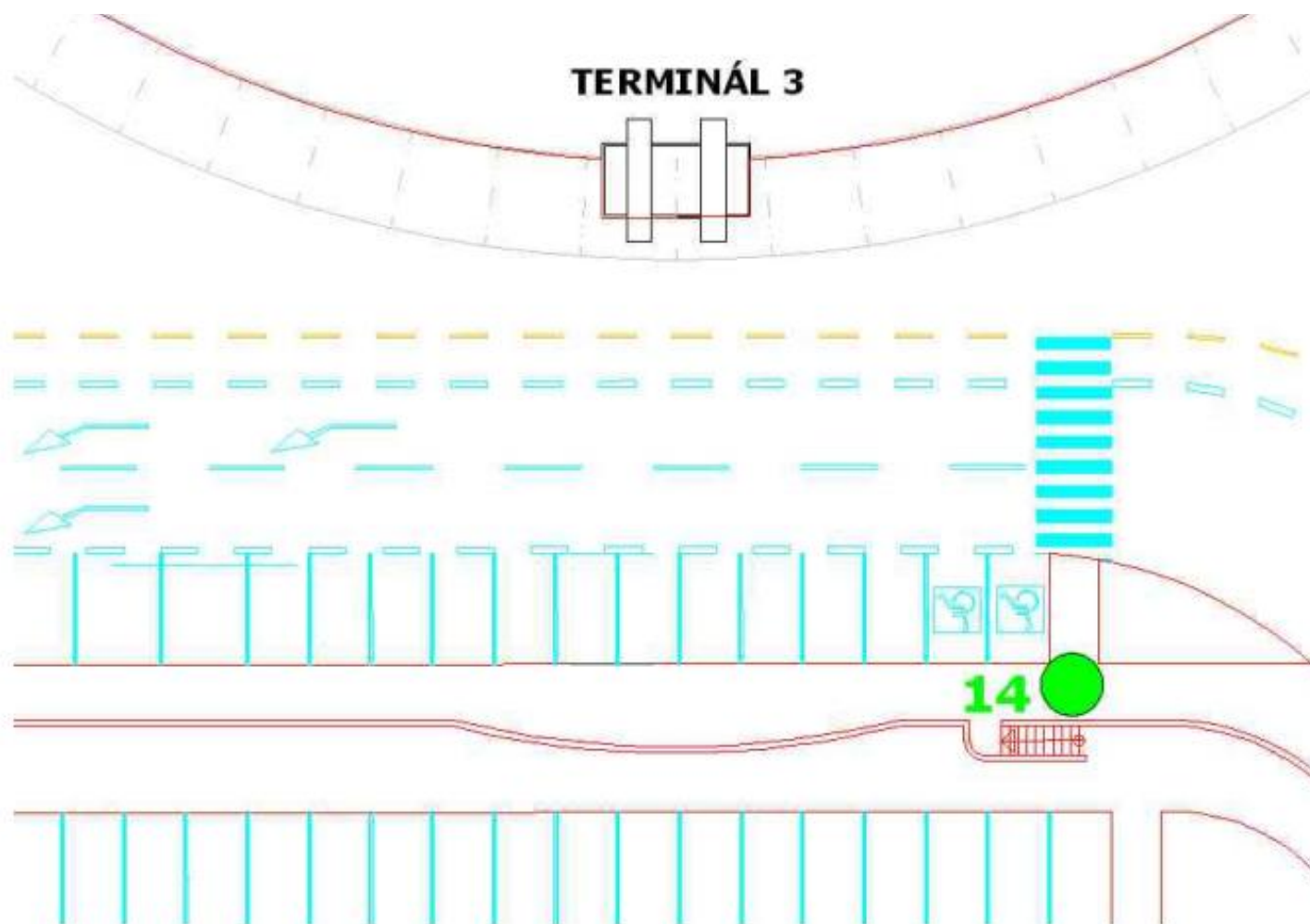
 označení stanovišť, odkud je poskytována asistence pro cestující se zdravotním postižením



Příloha D - mapa Terminálu 2 s vyznačením kontaktních stanovišť
zdroj: NORMA KVALITY- ZAJIŠTĚNÍ ASISTENČNÍCH SLUŽEB PŘI ODBAVENÍ OSOB SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM A OSOB S OMEZENOU SCHOPNOSTÍ POHYBU A ORIENTACE NA LETIŠTI PRAHA RUZYŇE [15]



Příloha E - mapa Terminálu 3 s vyznačením kontaktních stanovišť
zdroj: NORMA KVALITY- ZAJIŠTĚNÍ ASISTENČNÍCH SLUŽEB PŘI ODBAVENÍ OSOB SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM
A OSOB S OMEZENOU SCHOPNOU POHYBU A ORIENTACE NA LETIŠTI PRAHA RUZYŇÉ [15]





ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE

Dopravní fakulta Ústav letecké dopravy

Cílem otázek v tomto rozhovoru je získat informace o průběhu a rozsahu školení letištního personálu na Letišti Václava Havla v Praze v oblasti týkající se osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace.

Dotazování probíhá v rámci přípravy bakalářské práce na Dopravní fakultě Českého vysokého učení technického v Praze.

Budou-li Vás zajímat výsledky mé práce, neváhejte mě, prosím, kontaktovat na emailové adrese *kafkoma1@fd.cvut.cz*.

Děkuji za Váš čas
Markéta Kafková

- 1) Uveďte, prosím, své jméno a pracovní zařazení.
Kateřina Linhartová, Specialista vzdělávání
- 2) Prošel personál letiště Václava Havla Praha, který pracuje na letišti a přichází do přímého styku s cestující veřejností, školením o rovnoprávnosti zdravotně postižených a o problematice zdravotního postižení?
Ano, všichni zaměstnanci povinně procházejí školením o komunikaci s osobami se zdravotním postižením.
- 3) Jsou zaměstnanci letiště Václava Havla Praha, kteří poskytují přímou pomoc osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace, školeni o potřebách těchto osob?
Ano, v rámci školení jsou poučeni o potřebách lidí s jednotlivými skupinami zdravotních postižení. Po absolvování školení vědí, jaké mají potřeby, jak navázat kontakt a komunikovat.
- 4) Jakým způsobem kontroluje řídicí orgán letiště, zda jsou v dostatečném rozsahu školeni zaměstnanci subdodavatelů?
Zaškolení zaměstnanců subdodavatelů je v režii jednotlivých zaměstnavatelů.
- 5) Víte o něčem, co v současné době nevyhovuje na Letišti Václava Havla Praha potřebám osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace? O co se jedná?
Ohledně fungování provozu Vám bohužel nejsem kompetentní informace poskytnout.
- 6) Má Letiště Václava Havla Praha zájem o zlepšování přístupu k uvedené skupině cestujících? Probíhá v rámci zkvalitňování asistence spolupráce s nějakou skupinou nebo organizací?
Ohledně fungování provozu Vám bohužel nejsem kompetentní informace poskytnout.



ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE

Dopravní fakulta
Ústav letecké dopravy

Cílem otázek v tomto rozhovoru je získat informace o průběhu a rozsahu školení letištního personálu na Letišti Václava Havla v Praze v oblasti týkající se osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace.

Dotazování probíhá v rámci přípravy bakalářské práce na Dopravní fakultě Českého vysokého učení technického v Praze.

Budou-li Vás zajímat výsledky mé práce, neváhejte mě, prosím, kontaktovat na emailové adrese kafkoma1@fd.cvut.cz.

Děkuji za Váš čas
Markéta Kafková

- 1) *Uveďte, prosím, své jméno a pracovní zařazení.*
- 2) *Prošel personál Czech Airlines Handling, který pracuje na letišti a přichází do přímého styku s cestující veřejností, školením o rovnoprávnosti zdravotně postižených a o problematice zdravotního postižení?*
- 3) *Jsou zaměstnanci Czech Airlines Handling, kteří poskytují přímou pomoc osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace, školení o potřebách těchto osob (například komunikace s cestujícími se sluchovým postižením při obchodním odbavení)?*
- 4) *Kteří cestující ze skupiny osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace jsou při odbavení zváni k přednostním přepážkám?*
- 5) *Víte o něčem, co v současné době nevyhovuje na Letišti Václava Havla Praha potřebám osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace? O co se jedná?*
- 6) *Má společnost Czech Airlines Handling zájem o zlepšování přístupu k uvedené skupině cestujících? Probíhá v rámci zkvalitňování služeb spolupráce s nějakou skupinou nebo organizací?*



ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE

Dopravní fakulta
Ústav letecké dopravy

Cílem otázek v tomto rozhovoru je získat informace o průběhu a rozsahu školení letištního personálu na Letišti Václava Havla v Praze v oblasti týkající se osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace.

Dotazování probíhá v rámci přípravy bakalářské práce na Dopravní fakultě Českého vysokého učení technického v Praze.

Budou-li Vás zajímat výsledky mé práce, neváhejte mě, prosím, kontaktovat na emailové adrese kafkoma1@fd.cvut.cz.

Děkuji za Váš čas
Markéta Kafková

- 1) *Uveďte, prosím, své jméno a pracovní zařazení.*
- 2) *Prošel personál společnosti Menzies Aviation (Czech), s.r.o., který pracuje na letišti a přichází do přímého styku s cestující veřejností, školením o rovnoprávnosti zdravotně postižených a o problematice zdravotního postižení?*
- 3) *Jsou zaměstnanci Menzies, kteří poskytují přímou pomoc osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace, školení o potřebách těchto osob (například komunikace s cestujícími se sluchovým postižením při obchodním odbavení)?*
- 4) *Kteří cestující ze skupiny osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace jsou při odbavení zváni přednostně k přepážce?*
- 5) *Víte o něčem, co v současné době nevyhovuje na Letišti Václava Havla Praha potřebám osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace? O co se jedná?*
- 6) *Má společnost Menzies zájem o zlepšování přístupu k uvedené skupině cestujících? Probíhá v rámci zkvalitňování služeb spolupráce s nějakou skupinou nebo organizací?*



ČESKÉ VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V PRAZE

Dopravní fakulta
Ústav letecké dopravy

Cílem následujícího dotazníku je ověřit informovanost letištního personálu na Letišti Václava Havla Praha v oblasti týkající se osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Dotazování probíhá v rámci přípravy bakalářské práce na Dopravní fakultě Českého vysokého učení technického v Praze a je zcela anonymní.

Budou-li Vás zajímat výsledky mé práce, neváhejte mě, prosím, kontaktovat na emailové adrese kafkoma1@fd.cvut.cz.

Děkuji za Váš čas
Markéta Kafková

-
- 1) *Jak dlouho pracujete na Letišti Václava Havla Praha?*
 - 2) *Absolvoval/absolvovala jste školení o rovnoprávnosti zdravotně postižených a o problematice zdravotního postižení?*
 ano ne
 - 3) *Prošel/prošla jste školením o potřebách těchto osob?*
 ano ne
 - 4) *Byl byste schopen / byla byste schopna seznámit cestujícího se zdravotním postižením a cestujícího s omezenou schopností pohybu a orientace s jeho právy na asistenci?*
 ano ne nevím
 - Byl byste schopen / byla byste schopna zodpovědět jeho dotazy na průběh přepravního procesu?*
 ano ne nevím
 - 5) *Byl byste schopen / byla byste schopna komunikovat s osobou se sluchovým postižením?*
 ano ne nevím
 - Domníváte se, že víte, jak se k takovému cestujícímu chovat?*
 ano ne neumím posoudit
 - 6) *Byl byste schopen / byla byste schopna vysvětlit cestu osobě se zrakovým postižením?*
 ano ne nevím
 - Domníváte se, že víte, jak se k takovému cestujícímu chovat?*
 ano ne neumím posoudit
 - 7) *Měl/měla byste zájem o školení poskytnuté zaměstnavatelem o cestujících se zdravotním postižením a cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace?*
 ano ne

Příloha J - rozhovor s neslyšící ženou
zdroj: osobní rozhovor autorky s respondentkou

Respondentem číslo 1 je neslyšící žena ve věku čtyřicet tři let. Jejím běžným komunikačním prostředkem je mluvená čeština.

- 1) Jak často cestujete letadlem a za jakým účelem?
„Létám obvykle jednou do roka na dovolenou, nejčastěji k moři.“
- 2) Podle čeho nakupujete letenky nebo vybíráte společnost, se kterou poletíte?
„Zatím jsme vždy zakoupili kompletní zájezd, kdy se cestovní kancelář postarala o zajištění dopravy. Zájezd jsme vybírali především podle destinace, ale roli hrála také cena.“
- 3) Doprovází Vás při cestách letadlem slyšící osoba?
„Jednou jsem vytáhla na dovolenou slyšícího manžela, ale jinak vyrážím na dovolenou s kamarádkami. Všechny jsme neslyšící.“
- 4) Vzpomínáte si na svůj první let? Můžete si vybavit, jaká Vaše první zkušenost byla? Věděla jste, co máte dělat během odbavení? Byly pro Vás přístupné potřebné informace?
„Poprvé jsem cestovala letadlem před šesti lety na řecký ostrov Kos. Vzpomínám si, že jsem byla nervózní. Stále jsem si kontrolovala cestovní doklady a vůbec jsem nevěděla, co všechno mám ukázat slečně na přepážce odbavení. Informace o letu jsem četla z velké odletové tabule, s tím problém nebyl. Ale jedna z kamarádek z naší cestovatelské skupiny tehdy také letěla poprvé. Ona je nedoslýchavá a používá kochleární implantát. Chtěla se informovat, jestli ho může mít zapnutý během letu, ale nikdo jí neuměl odpovědět. Nikdo z pracovníků, kterých se ptala, ani nevěděl, co to je.“
- 5) Máte ještě další nepříjemné zážitky z letiště, které souvisí s Vaším sluchovým postižením?
„Dostala jsem vynadáno na bezpečnostní kontrole. Zaměstnanec letiště potřeboval otevřít můj příruční kufr a tak se několikrát zeptal, komu zavazadlo patří. Jenže já nevěděla, že se na něco ptá, protože jsem mu neviděla na rty. Když se otočil, mohla jsem odezírat, jak říká: „To je Váš kufr? Vy mě snad neslyšíte?“ Holt některé handicapy nejsou na první pohled vidět.“
„Ale nejhorší bylo, když pro mě na letišti v Londýně přijel asistent s invalidním vozíkem. Byla to trapná situace.“
- 6) Oznamujete při odbavení, že jste neslyšící?
„Od příhody s invalidním vozíkem raději ne.“

- 7) Jak komunikujete s palubním personálem?
„S letuškami mluvím zřídka. Vzpomínám si, že jsem jednou anglicky mluvící letušce nerozuměla, jaká jídla jsou na výběr. Ale vyřešila jsem to, rozhlédla jsem se, co mají ostatní. Když jde do tuhého a nerozumím, nemám problém požádat člověka, aby mi sdělení raději napsal. Nejen při cestování letadlem.“
- 8) Před letem jsou cestující seznámeni s bezpečnostními pravidly. Předváděl instrukce personál, nebo bylo promítnuto video?
„Instrukce běžely na obrazovkách.“
- 9) Rozuměla jste všemu?
„Musela jsem si domýšlet z obrázků a po skončení videa jsem se podívala na bezpečnostní kartu. Ale známá jednou zažila instruktáž předváděnou ručně letuškami a říkala, že jim stejně nešlo odezírat.“
- 10) Myslíte si, že by bylo vhodné opatřit instruktážní video titulky nebo tlumočením do českého znakového jazyka?
„Titulky jsou dobrý nápad, to by mi pomohlo.“
- 11) Po skončení bezpečnostních pokynů, přišel se Vás někdo z palubních průvodčích zeptat, zda jste všemu rozuměla? Myslím v případě, že jste hlásila své postižení při odbavení.
„To se mi nestalo.“
- 12) Napadá Vás něco, co by pomohlo zlepšit služby pro osoby se sluchovým postižením?
„Nechci po zaměstnancích letiště, aby uměli znakovat (ačkoliv někdo by to mohl umět ☺). Znakový jazyk stejně není mezinárodní. Ale určitě by personál měl vědět, jak komunikovat s lidmi se sluchovým postižením. Alespoň pár základních pravidel.“
„A obrazovky by mohly být zapnuté během celého letu, s psanými informacemi.“

Děkuji za rozhovor

Příloha K - rozhovor s nevidomým mužem
zdroj: osobní rozhovor autorky s respondentem

Respondentem číslo 2 je nevidomý muž ve věku třicet jedna let s vodícím psem.

- 1) Jak často cestujete letadlem a za jakým účelem?
„Letěl jsem nedávno poprvé. Bylo to na dovolenou.“
- 2) Podle čeho nakupujete letenky nebo vybíráte společnost, se kterou poletíte?
„Vybrali jsme s rodinou zájezd od cestovní kanceláře. Otec při nákupu zájezdu řekl v cestovce, že bych potřeboval cestovat s vodícím psem. Oni nám dali kontakt na aerolinky a domluvili jsme se přímo s nimi.“
- 3) Věděl jste, jaká máte práva a povinnosti? Byly pro Vás přístupné potřebné informace?
„Předem jsem zjistil, že vodící pes může cestovat se mnou. Že nemusí být v kleci v nákladovém prostoru jako běžná zvířata. Potom mě ještě upozornili, že musím mít potvrzení o tom, že je pes opravdu vodící.“
- 4) Jak proběhla bezpečnostní kontrola?
„Kontrola se nijak nelišila. Šli jsme rámem spolu, pes je brán jako součást pána.“
- 5) Zaznamenal jste během přepravy nějaký problém?
„Ne. Bylo to v pohodě. Všechny papíry, včetně očkovacího průkazu, jsme měli připravené, takže odbavení proběhlo rychle a v pořádku. Na bezpečnostní kontrole jsme nepípali a během letu pes klidně ležel pod sedačkou.“

Děkuji za rozhovor

Příloha L – rozhovor s imobilním cestujícím
zdroj: osobní rozhovor s respondentem

Respondentem číslo 3 je muž ve věku dvacet šest let postižený kvadruparézou (částečné ochrnutí všech čtyř končetin), který používá elektrický invalidní vozík.

- 1) Jak často cestujete letadlem a za jakým účelem?
„Cestuju tak jednou za rok, pro zábavu. Při cestách do zahraničí si vybírám leteckou dopravu, protože je nejrychlejší a nejpohodlnější.“
- 2) Podle čeho nakupujete letenky nebo vybíráte společnost, se kterou poletíte?
„Letenky vybírám podle ceny, aby vyšly co nejlevněji. Akorát ty nejlevnější dopravci nepřevážují elektrický invalidní vozík, který mám.“
- 3) Váš invalidní vozík obsahuje mokrou baterii?
„Jo, přesně tak.“
- 4) Vzpomenete si na svou první zkušenost s leteckou dopravou? Věděli jste, jaká máte práva a povinnosti? Byly pro Vás přístupné potřebné informace?
„Přečetl jsem si na stránkách dopravce, že musím nahlásit svůj handicap předem. Některé informace jsme ale s asistentem nemohli najít. Například kdo které baterie přepravuje, kdo ne... Dlouho jsme hledali, jaké jsou v letadlech záchody.“
- 5) Zaznamenal jste někdy problém během přepravního procesu, který souvisel s Vaším handicapem?
„Jednou jsem se dostal do nepříjemné situace před nástupem do letadla. Se slečnou u odbavení jsme se domluvili, že nepotřebuju asistenci na letišti, pouze při nástupu. Letěl jsem totiž s doprovodem a měl jsem s sebou mechanický vozík, který stačí odevzdat až v gatu, jako třeba kočárek pro děti. Jenže v asistenční službě byli nějak špatně informovaní. Nejdříve přišel jeden chlapík, že mi teda pomůže, ale když zjistil míru mého postižení, musel si zavolat partáka. Evidentně to nebyl jediný problém, navíc asi nestíhali, těžko říct. Mně bylo nepříjemné, že si spolu povídali, jako bych tam ani nebyl, o tom, co jsem za blbce - že si to přihrnu sám až do gatu, myslím si bůhvíco a oni musí hasit moje problémy.“
- 6) Napadá Vás něco, co by mohlo zlepšit služby pro imobilní osoby?
„Doporučil bych zainvestovat do těch židlí na kolečkách, nevím, jak se jim správně říká, které se používají při nástupu do letadla. Židle vypadá jako z minulého režimu a člověka na to přiváží takovým koženým řemenem, jak mučicí nástroj. Navíc, asi aby se s židlí pohodlně prošlo uličkou, nemá ani područky, což je pro mě problém.“
- 7) Poškodil se někdy během přepravy Váš invalidní vozík nebo jiná zdravotní pomůcka?
„Všechny věci byly vždy úplně v pořádku.“

Děkuji za rozhovor