Směrnice

Norma kvality - zajištění asistenčních služeb při odbavení osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace na letišti Praha/Ruzyně

Platnost od	Účinnost od	Nahrazuje
28.04.2021	01.05.2021	LP-SM-010D/2012

Oblast procesů/proces	Klasifikace
Letecký provoz	Veřejné

Abstrakt

Dokument stanovuje místa pro poskytnutí asistenční služby a technické zabezpečení, definuje základní standardy pro výkon asistenční služby a v neposlední řadě také kontrolní mechanismy zaručující dodržení nastavených standardů pro výkon asistenční služby na letišti Praha/Ruzyně.

Působnost

Tento dokument je při vydání řízeně distribuován OJ ASL a současně je příkazem provozovatele letiště ve smyslu § 31 odst. 2 zákona č. 49/1997 Sb., o civilním letectví, ve znění pozdějších předpisů, určený provozovatelům leteckých činností, cestujícím a ostatním osobám zúčastněným na provozu letiště Praha/Ruzyně a leteckém provozu, k zajištění bezpečného provozu letiště a koordinování činností na letišti Praha/Ruzyně. Dokument je publikován všem zaměstnancům na intranetu LP.

Klíčová slova

Asistence, Postižení, Vozík

Zpracovatel: Renata Kubíčková	Funkce: letištní inženýr	Podpis: Renata Kubíčková v. r.
Vlastník: David Prošek	Funkce: manažer Asistenčních služeb	Podpis: David Prošek v. r.
Finální schvalovatel 1: Jiří Kraus	Funkce: místopředseda představenstva	Podpis: Jiří Kraus v. r.
Finální schvalovatel 2: Václav Řehoř	Funkce: předseda představenstva	Podpis: Václav Řehoř v. r.

Obsah

I Zkratky a pojmy 3
I.1 Zkratky 3
I.2 Pojmy 4
II Odpovědnosti a pravomoci 4
III Sumární přehled 5
IV Poskytování pomoci osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace 5
IV.1 Rozsah úpravy 5
IV.2 Časové standardy asistenčních služeb 6
IV.3 Místo poskytnutí asistenčních služeb 7
IV.4 Nezbytné technické zabezpečení 7
IV.5 Základní zásady výkonu poskytovatele asistenční služby 7
IV.6 Etické parametry 8
IV.7 Kontrolní činnost 9
IV.8 Poskytovatel asistenčních služeb 9
V Související dokumenty 10
VI Přechodná a závěrečná ustanovení 10
VII Seznam příloh 10
VIII Změnový list 11
Příloha č. 1 – Postupy pro zajištění asistence při odbavení cestujících se zdravotním postižením 12
Příloha č. 2 – Zásady vhodného chování a způsobu pomoci osobám se zdravotním postižením v odbavovacím procesu 18
Příloha č. 3 – Plánek prostoru letiště s vyznačením kontaktních míst pro PRM 26

Letiště Praha, a. s.
K letišti 1019/6
P. O. Box 89
161 00 Praha 6

Obchodní rejstřík • Commercial register
Městský soud v Praze oddíl B, vložka 14003
IČO 282 44 532
DIČ CZ699003361

Dokument zobrazený na INTRANETU Letiště Praha je řízen správcem dokumentace LP. Po vytištění nebo vytvoření elektronické kopie je dokument neřízený

I Zkratky a pojmy

I.1 Zkratky

Zkratka	Vysvětlení
AOC	The Airline Operators Committee Airport Prague / Sdružení leteckých dopravců na LP
ASL	OJ Asistenční služby
BLND	Blind / Nevidomý cestující
DEAF	Deaf / Neslyšící cestující
ES	Evropské společenství
LP	Letiště Praha, a. s.
MAAS	Meet and Assist / Cestující vyžadující asistenci (zvláštní péči)
NRZP	Národní rada osob se zdravotním postižením ČR (organizace zastupující osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace)
OJ	Organizační jednotka
OLE	OJ Ostraha letiště
PAP	Passenger / Cestující
PAX	Passengers / Cestující
PRM	Persons with Reduced Mobility / Osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace
PSM	Passenger Service Message / Provozní zpráva se seznamem cestujících vyžadujících službu či asistenci
SLS	Stálá lékařská služba
SRA	Security Restricted Area / Vyhrazený bezpečnostní prostor
STCR	Stretcher / Cestující na nosítkách
T1	Terminál 1
T2	Terminál 2
T3	Terminál 3
WCHC	Wheelchair for Cabin / Osoba potřebující vynést ze sedadla v letadle ve speciální židli a odvézt na ortopedickém vozíku
WCHP	Wheelchair Partially PRM / Osoba schopná samostatného pohybu potřebují asistenci pouze pro nástup a výstup
WCHR	Wheelchair for Ramp / Osoba schopná samostatného pohybu po palubě i ze schodů potřebující ortopedický vozík na delší vzdálenosti
WCHS	Wheelchair for Steps / Osoba schopná samostatného pohybu po palubě potřebující pomoc při výstupu/sestupu do/ze schodů

Letiště Praha, a. s.
K letišti 1019/6
P. O. Box 89
161 00 Praha 6

Obchodní rejstřík • Commercial register
Městský soud v Praze oddíl B, vložka 14003
IČO 282 44 532
DIČ CZ699003361

Dokument zobrazený na INTRANETU Letiště Praha je řízen správcem dokumentace LP. Po vytištění nebo vytvoření elektronické kopie je dokument neřízený

I.2 Pojmy

Pojem	Vysvětlení
Odbavovací společnost	Organizace poskytující služby související s odbavením cestujících, zavazadel, nákladu a pošty
Osoba se zdravotním postižením nebo osoba s omezenou schopností pohybu a orientace	Osoba, jejíž pohyblivost je při použití dopravního prostředku snížena v důsledku jakéhokoli 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 jí přizpůsobeny služby, které jsou poskytované všem ostatním cestujícím.
Poskytovatel asistenčních služeb	Letiště Praha, a. s.

II Odpovědnosti a pravomoci

Název Role/Pozice	Kapitola	Popis odpovědnosti a pravomoci
LP	IV.1, IV.3, IV.5	Zajišťuje poskytování asistenční služby osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace v požadované kvalitě stanovené touto Normou kvality a Nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006.
OJ ASL	IV.7	Odpovídá za dodržování Normy kvality a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006. Zajišťuje zveřejnění dokumentu na webových stránkách LP.
Specialista PRM	IV.7	Pravidelně vyhodnocuje provedené kontroly kvality poskytovaných služeb a odpovídá za zvyšování jejich standardu.

Letiště Praha, a. s.
K letišti 1019/6
P. O. Box 89
161 00 Praha 6

Obchodní rejstřík • Commercial register
Městský soud v Praze oddíl B, vložka 14003
IČO 282 44 532
DIČ CZ699003361

Dokument zobrazený na INTRANETU Letiště Praha je řízen správcem dokumentace LP. Po vytištění nebo vytvoření elektronické kopie je dokument neřízený

III Sumární přehled

Letiště Praha, a. s., jakožto provozovatel mezinárodního letiště Praha/Ruzyně

- v duchu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 ze dne 5.7.2006, které stanoví závazné povinnosti nejen pro provozovatele letiště, ale i pro jeho uživatele, letecké přepravce a osoby se sníženou pohyblivostí,
- v souladu s mezinárodními a národními etickými standardy a kodexy chování,
- vědomo si možnosti psychických bariér, které se mohou mezi osobami se zdravotním postižením či osobami s omezenou schopností pohybu a orientace (dále jen osoby se zdravotním postižením) na straně jedné a zaměstnanci letiště či ostatními cestujícími a návštěvníky letiště na straně druhé vyskytnout, a
- s cílem zajistit rovné postavení všem fyzickým osobám při využívání služeb leteckých dopravců a infrastruktury LP.

vydalo ve spolupráci s uživateli letiště, zastoupenými AOC a NRZP, následující Normu kvality pro poskytování asistenčních služeb při odbavení osob se zdravotním postižením na letišti Praha/Ruzyně.

IV Poskytování pomoci osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace

IV.1 Rozsah úpravy

(1) LP jako provozovateli mezinárodního civilního letiště, který zabezpečuje plnění obecně závazného Nařízení Evropského Parlamentu a Rady č. 1107/2006 s názvem „Práva osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v dopravě“, je uložena odpovědnost za pomoc poskytovanou při odbavení a pohybu po letišti osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace.

(2) V zájmu zajištění rovného přístupu k možnostem plnohodnotného využití letecké přepravy musí být osobám se zdravotním postižením umožněno:

- sdělit svůj příjezd na letiště a požádat o pomoc na určených místech uvnitř budov terminálů a mimo ně, která jsou zřetelně vyznačena,
- přesunout se z určeného místa k přepážce odbavení,
- projít odbavením včetně zavazadel,
- přesunout se od přepážky odbavení a absolvovat pasovou, celní a bezpečnostní kontrolu,
- nastoupit do letadla pomocí výtahu, ortopedických vozíků nebo s jinou nutnou pomocí,
- 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, ortopedických vozíků nebo s jinou nutnou pomocí,

Letiště Praha, a. s.
K letišti 1019/6
P. O. Box 89
161 00 Praha 6

Obchodní rejstřík • Commercial register
Městský soud v Praze oddíl B, vložka 14003
IČO 282 44 532
DIČ CZ699003361

Dokument zobrazený na INTRANETU Letiště Praha je řízen správcem dokumentace LP. Po vytištění nebo vytvoření elektronické kopie je dokument neřízený

- 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 transferu, podle potřeby s pomocí v neveřejné i veřejné zóně letiště, uvnitř budov terminálů a mezi nimi,
- přemístit se v případě potřeby na toalety,
- poskytnout pozemní odbavení asistenčního psa,
- sdělit přístupnými formami informace potřebné pro let,
- získat dočasnou náhradu za zničené, poškozené či ztracené vybavení pro mobilitu po nezbytně nutnou dobu – pobyt imobilního cestujícího na letišti Praha/Ruzyně (v případě, že poškození či ztráta bude způsobena během přepravy a zapůjčení vybavení bude požadováno na dobu delší, je povinna odbavovací společnost řešit reklamaci poškození či ztráty a sjednat pronájem za úplatu dle ceníku společnosti LP),
- shora uvedené činnosti jsou zajišťovány v součinnosti s osobami doprovázejícími cestujícího a společnost poskytující asistenční služby zajistí proces odbavení jak pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, tak i pro jejich doprovod.

IV.2 Časové standardy asistenčních služeb

(1) Plnohodnotný přístup osob se zdravotním postižením k procesu odbavení je poskytován nepřetržitě, tj. 24 hodin denně, a to převážně na základě vyžádání osoby se zdravotním postižením, které je učiněno předem před příchodem cestujícího na letiště, telefonicky nebo osobně. Děje se tak na řádně vyznačených místech uvnitř terminálů nebo na účelně označených místech vně terminálů. Tato služba je zajišťována v níže uvedených časových limitech, pokud osoba se zdravotním postižením nebo osoba s omezenou schopností pohybu a orientace oznámí zvláštní potřebu pomoci leteckému dopravci, jeho zástupci nebo provozovateli souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy alespoň 48 hodin před zveřejněným časem odletu. Toto oznámení se týká i zpátečního letu, jestliže let tam i zpět byl sjednán u téhož leteckého dopravce. Asistenční službě musí být tato informace předána leteckým dopravcem nebo osobou se zdravotním postižením alespoň 36 hodin před zveřejněným časem odletu nebo příletu.

(2) Vyžádané asistenční služby musí být zahájeny v těchto časových limitech:

- Odlet
  - venkovní prostory
    - hlášený cestující do 15 min od nahlášení na dispečink
    - nehlášený cestující do 20 min od nahlášení na dispečink
  - vnitřní prostory terminálů, přepážky odbavení a informací v T1 a T2
    - hlášený cestující do 5 min od nahlášení na dispečink
    - nehlášený cestující do 15 min od nahlášení na dispečink
- Přílet a transfer
    - hlášený cestující v čase zastavení letadla na stání

Letiště Praha, a. s.
K letišti 1019/6
P. O. Box 89
161 00 Praha 6

Obchodní rejstřík • Commercial register
Městský soud v Praze oddíl B, vložka 14003
IČO 282 44 532
DIČ CZ699003361

Dokument zobrazený na INTRANETU Letiště Praha je řízen správcem dokumentace LP. Po vytištění nebo vytvoření elektronické kopie je dokument neřízený

- nehlášený cestující do 15 min od nahlášení na dispečink (pokud byl cestující uveden alespoň na PSM, tak do 15 min od zastavení letadla na stání)

(3) V případě poskytování asistenční služby při transferu nebo v případech, kdy nebylo učiněno oznámení dle ust. (1) této kapitoly, musí být vyvinuta veškerá možná snaha a maximální iniciativa, aby plánovaný transfer, případně odlet byl uskutečněn i v případech časového skluzu příletu osoby se zdravotním postižením nebo jeho předem neohlášeného příjezdu k odletu.

(4) V odbavovacím procesu bude pro osoby se zdravotním postižením zabezpečeno u jednotlivých kontrolních míst přednostní odbavení.

IV.3 Místo poskytnutí asistenčních služeb

(1) Asistenční služby jsou poskytovány ve veřejném a neveřejném prostoru T1, T2 a T3 letiště Praha/Ruzyně, v prostoru přednádraží terminálů, na odbavovací ploše a palubě letadla.

(2) Místem pro zahájení poskytování asistenčních služeb jsou:

- odbavovací přepážky, je-li asistenční služba vyžádána v souvislosti s odbavením cestujícího se zdravotním postižením,
- přepážky informační služby LP, je-li asistence vyžádána cestujícím se zdravotním postižením na této přepážce,
- zřetelně vyznačená a číslem označená místa prostoru přednádraží letiště Praha/Ruzyně (autobusové zastávky, přízemí Parkingu A a Parkingu C, T1, T2 a T3 apod.), pokud je asistence vyžádána telefonicky z tohoto místa.

(3) Je-li asistenční služba poskytována na palubě letadla, je poskytována za plného dodržování pokynů kapitána a posádky letadla.

IV.4 Nezbytné technické zabezpečení

(1) Pro poskytování asistenčních služeb je na letišti Praha/Ruzyně k dispozici:

- 3 ks mikrobusů pro přepravu osob s vyrovnávací plošinou
- 47 ks ortopedických vozíků
- 15 ks vynášecích židlí
- 2 vozidla s vysokozdvižnou kabinou (ambulift).

IV.5 Základní zásady výkonu poskytovatele asistenční služby

(1) Zaměstnanci vykonávající asistenční službu jsou povinni zachovávat níže uvedené základní zásady, které jsou podrobně rozpracovány v přílohách směrnice:

- Příloha č. 1 – Postupy pro zajištění asistence při odbavení cestujících se zdravotním postižením
- Příloha č. 2 – Zásady vhodného chování a způsobu pomoci osobám se zdravotním postižením v odbavovacím procesu

Letiště Praha, a. s.
K letišti 1019/6
P. O. Box 89
161 00 Praha 6

Obchodní rejstřík • Commercial register
Městský soud v Praze oddíl B, vložka 14003
IČO 282 44 532
DIČ CZ699003361

Dokument zobrazený na INTRANETU Letiště Praha je řízen správcem dokumentace LP. Po vytištění nebo vytvoření elektronické kopie je dokument neřízený

(2) Zásady ústrojové kázně – pracovní oblečení určené pro poskytování služby:

- jednotný stejnokroj (tmavé kalhoty, modrá košile, černé pracovní boty, modrý svetr, softshellová bunda, zimní bunda),
- zaměstnanec je povinen nosit příslušné pracovní oblečení čisté a být upravený,
- v případě poškození stejnokroje musí zaměstnanec tuto skutečnost nahlásit svému nadřízenému, aby mohlo být oblečení vyměněno nebo opraveno,
- po celou dobu výkonu asistenční služby musí být zaměstnanci viditelně označeni ID kartou, která umožňuje vstup do neveřejného prostoru letiště.

(3) Dodržování hygienických zásad:

- pravidelné mytí rukou, používání jednorázových rukavic a dalších desinfekčních prostředků.

(4) Chování a vystupování:

- citlivé zacházení s PAP vzhledem k jeho postižení, bezpečný transport při použití ortopedického vozíku, tj. poklidná jízda, přidržení při sjíždění, vyhýbání, opatrné najíždění do výtahu atd.,
- při zvládání nepříjemných situací zachovávat klid a trpělivost,
- příjemné chování po celou dobu strávenou s PAP,
- vyvarovat se jakéhokoli náznaku očekávání zvláštní individuální odměny za svoji asistenční činnost,
- předávat si své zkušenosti mezi sebou tak, aby docházelo k neustálému zlepšování poskytované služby.

(5) Komunikace s PAP:

- v rámci svých možností se snažit komunikovat s cestujícím o obecných tématech pro jeho dobrý pocit,
- maximální ochota k porozumění přání PAP,
- případné nedorozumění či problém hlásit odpovědnému nadřízenému.

(6) Zaměstnanci, kteří osobně asistenční službu vykonávají a jsou ve styku s cestujícími se zdravotním postižením, musí mít základní znalosti alespoň anglického jazyka.

(7) Pro zajištění asistenční služby musí být zajištěn dostatečný počet zaměstnanců s řidičským oprávněním skupiny B a C a se zkouškou na obsluhu hydraulického zvedacího zařízení k pokrytí nepřetržitého provozu.

(8) LP zajišťuje formou e-learningového kurzu odborné proškolení svých zaměstnanců v oblasti znalostí o tom, jak vyhovět potřebám osob s různým zdravotním postižením nebo se zhoršenou schopností pohybu a orientace. Stejně tak zajišťuje všem svým novým zaměstnancům proškolení o problematice zdravotního postižení a průběžné doškolování letištního personálu.

IV.6 Etické parametry

(1) Poskytování asistenčních služeb osobám se zdravotním postižením musí být nediskriminační a musí plně odpovídat stupni postižení cestujícího. Rozsah poskytnutých služeb, jakož i využití technického vybavení musí v maximální míře umožňovat cestujícímu se zdravotním postižením přiměřený komfort. Technické vybavení je v případě potřeby využíváno, aniž by o ně muselo být

Letiště Praha, a. s.
K letišti 1019/6
P. O. Box 89
161 00 Praha 6

Obchodní rejstřík • Commercial register
Městský soud v Praze oddíl B, vložka 14003
IČO 282 44 532
DIČ CZ699003361

Dokument zobrazený na INTRANETU Letiště Praha je řízen správcem dokumentace LP. Po vytištění nebo vytvoření elektronické kopie je dokument neřízený

ze strany cestujícího se zdravotním postižením žádáno. Osoby se zdravotním postižením nesmí samy žádat o pomoc, kterou potřebují, ale musí jim být nabídnuta automaticky jako samozřejmost (na druhé straně nesmí být pomoc vnucována).

(2) Služba cestujícím se zdravotním postižením musí být poskytována vyváženým a transparentním způsobem. Její obsah a rozsah musí být uzpůsoben věku cestujícího se zdravotním postižením a musí být uskutečňována za dodržování etických norem společenského chování.

(3) Pro zajištění vyváženosti rozsahu poskytované služby je nutno brát v úvahu i požadavky cestujícího se zdravotním postižením na způsob poskytnutí nezbytné asistence a její požadovaný rozsah (např. cestující se zdravotním postižením raději využije pomalejší chůzi o berlích než přesun v ortopedickém vozíku, případně raději využije zapůjčený vozík bez asistence).

IV.7 Kontrolní činnost

(1) Je-li asistenční služba poskytována externím poskytovatelem, musí být jeho výběr uskutečněn na základě platných právních předpisů, zejména zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů. S poskytovatelem služby musí být uzavřena smlouva v písemné formě a případné změny této smlouvy budou konzultovány s AOC.

(2) Kontrola dodržování této směrnice a vyhodnocování kvality poskytované služby je prováděno v rámci zajištění služby OJ ASL.

(3) Specialista PRM pravidelně provádí monitoring kvality poskytovaných služeb a odpovídá za její zvyšování.

(4) Písemné stížnosti je nutno zasílat na oficiální adresu provozovatele letiště nebo elektronicky prostřednictvím kontaktního formuláře umístěného na webových stránkách www.prg.aero v sekci Kontakt. Provozovatel letiště odešle písemnou odpověď stěžovateli nejpozději do 14 pracovních dnů.

IV.8 Poskytovatel asistenčních služeb

(1) Současným poskytovatelem asistenčních služeb při odbavení osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace je společnost:

Letiště Praha a. s.

se sídlem:	Praha 6, K Letišti 6/1019	
IČ:	282 44 532	
DIČ:	CZ699003361	
Kontakty na dispečink:	**tel.**	**220 111 220**
	SITA	**PRGWC7X**
	e-mail	**PRM@prg.aero**

Letiště Praha, a. s.
K letišti 1019/6
P. O. Box 89
161 00 Praha 6

Obchodní rejstřík • Commercial register
Městský soud v Praze oddíl B, vložka 14003
IČO 282 44 532
DIČ CZ699003361

Dokument zobrazený na INTRANETU Letiště Praha je řízen správcem dokumentace LP. Po vytištění nebo vytvoření elektronické kopie je dokument neřízený

V Související dokumenty

1. Externí přepisy:
   - Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006
   - ECAC Doc 30
2. Interní předpisy:
   - Postup „Výkon Asistenční služby PRM“

VI Přechodná a závěrečná ustanovení

(1) Režim kontroly aktuálnosti dokumentu: revize bude provedena v cyklu 2 kalendářních let od vydání.

(2) Za seznámení zaměstnanců s obsahem tohoto vnitřního předpisu odpovídají jednotliví vedoucí zaměstnanci LP v souladu s působností dokumentu.

(3) Publikaci tohoto dokumentu na intranetu LP zajišťuje správce ŘD.

(4) Tento dokument bude Správcem ŘD distribuován následujícím organizacím:

- The Airline Operators Committee Airport Prague
- Czech Airlines Handling, a.s. (IČO 25674285)
- Menzies Aviation (Czech), s.r.o. (IČO 16948904)
- Czech GH, s.r.o. (IČO 24182397)
- Asociace samaritánů České republiky, z.s. (IČO 45247692)

(5) V případě, že v průběhu platnosti tohoto ŘD vyvstane potřeba distribuovat ŘD i dalším externím organizacím, je vlastník ŘD povinen o této potřebě informovat správce ŘD.

VII Seznam příloh

Příloha č. 1 – Postupy pro zajištění asistence při odbavení cestujících se zdravotním postižením

Příloha č. 2 – Zásady vhodného chování a způsobu pomoci osobám se zdravotním postižením v odbavovacím procesu

Příloha č. 3 – Plánek prostoru letiště s vyznačením kontaktních míst pro PRM

Letiště Praha, a. s.
K letišti 1019/6
P. O. Box 89
161 00 Praha 6

Obchodní rejstřík • Commercial register
Městský soud v Praze oddíl B, vložka 14003
IČO 282 44 532
DIČ CZ699003361

Dokument zobrazený na INTRANETU Letiště Praha je řízen správcem dokumentace LP. Po vytištění nebo vytvoření elektronické kopie je dokument neřízený

VIII Změnový list

Datum	Důvod / charakter změny	Změnu provedl
4. 6. 2015	Doplněné podrobné plánky kontaktních stanovišť (Příloha č. 3), aktualizace organizační struktury, doplnění kap. II	Roman Kuttelwascher
14. 7. 2016	Úprava reakčních časů asistenční služby, doplněný podrobný plánek kontaktních stanovišť (Příloha č. 3), aktualizace organizační struktury, doplnění kap. II	Roman Kuttelwascher
15. 8. 2018	Doplnění kapitoly IV.3., doplnění Přílohy č. 2, nahrazení stanoviště kontaktním místem, změna pozic kontaktních míst v plánku	Petr Kopuletý
26. 2. 2021	Převedení do nové šablony, doplnění zkratek, změna poskytovatele asistenčních služeb na LP, úprava počtů v kap. IV.4, aktualizace mapky kontaktních míst v Příloze č. 3	Renata Kubíčková

Konec textu vnitřní normy
Norma kvality - zajištění asistenčních služeb při odbavení osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace na letišti Praha/Ruzyně

Následují přílohy č. 1, 2 a 3

Letiště Praha, a. s.
K letišti 1019/6
P. O. Box 89
161 00 Praha 6

Obchodní rejstřík • Commercial register
Městský soud v Praze oddíl B, vložka 14003
IČO 282 44 532
DIČ CZ699003361

Dokument zobrazený na INTRANETU Letiště Praha je řízen správcem dokumentace LP. Po vytištění nebo vytvoření elektronické kopie je dokument neřízený

Příloha č. 1 – Postupy pro zajištění asistence při odbavení cestujících se zdravotním postižením

I.

Osoby se zdravotním postižením jsou v souladu s mezinárodními předpisy rozděleny do různých skupin, které jsou označeny následujícími kódy:

WCHS – Cestující, který není schopen pohybu do/ze schodů, ale je schopen pohybu po palubě letadla a vyžaduje ortopedický vozík, případně jiný způsob pomoci pro přemístění mezi letadlem a terminálem, uvnitř terminálu a k místům příjezdu/odjezdu z letiště.

WCHR – Cestující, který je schopen pohybu do/ze schodů a pohybu po palubě letadla, ale vyžaduje ortopedický vozík, případně jiný způsob pomoci pro přemístění mezi letadlem a terminálem, uvnitř terminálu a k místům příjezdu/odjezdu z letiště.

WCHC – Cestující, který je celkově imobilní, který je schopen pohybu pouze na ortopedickém vozíku nebo s jinou pomocí a který vyžaduje asistenci po celou dobu od příjezdu na letiště až po usazení do letadla (v případě potřeby do speciálního sedadla upraveného podle požadavků cestujícího). Stejný rozsah asistence vyžaduje tento cestující po přistání.

WCHP – Cestující s postižením dolních končetin s dostatečnou schopností postarat se o sebe, který ovšem vyžaduje pomoc při nástupu do letadla a výstupu z letadla. Po palubě se může tento cestující pohybovat pouze s pomocí palubního ortopedického vozíku.

DEAF – neslyšící nebo hluchoněmý cestující

BLIND – nevidomý cestující

DEAF/BLIND – neslyšící a nevidomý cestující

STCR – Cestující, který může být převážen pouze na nosítkách.

MAAS – Všichni další cestující, kteří vyžadují speciální asistenci.

II.

Pravidla odbavení WCHS, WCHR a WCHC při odletu

(1) Převzetí PAP:

- u odbavovací přepážky letecké společnosti T1, T2 a T3 letiště Praha/Ruzyně
- u přepážky informační služby T1, T2 a T3 letiště Praha/Ruzyně
- na výstupních autobusových zastávkách T1 a T2 (kontaktní místo označeno číslem)
- ve vyznačeném prostoru Parkingu A a C (kontaktní místo označeno číslem)
- na místech vyčleněných pro osoby se zdravotním postižením na odstavných plochách pro parkování vozidel (kontaktní místo označeno číslem)

(2) Navázání počátečního kontaktu s PAP, vysvětlení celého odbavovacího postupu (jednotlivé kroky), péče o zákazníka

(3) Doprovod k odbavovací přepážce

(4) Asistence při odbavení zavazadel včetně odbavení vlastního ortopedického vozíku, případné přesazení PAP na letištní ortopedický vozík

Letiště Praha, a. s.
K letišti 1019/6
P. O. Box 89
161 00 Praha 6

Obchodní rejstřík • Commercial register
Městský soud v Praze oddíl B, vložka 14003
IČO 282 44 532
DIČ CZ699003361

Dokument zobrazený na INTRANETU Letiště Praha je řízen správcem dokumentace LP. Po vytištění nebo vytvoření elektronické kopie je dokument neřízený

(5) Zapsání jména, typu PAP, data poskytnutí služby, čísla letu, času vyžádání asistenční služby, počtu osob, skupiny postižení cestujícího, způsobu vyžádání asistence a jména příslušného asistenta

(6) Poskytnutí ortopedického vozíku atd.

(7) Odvoz PAP k pasové kontrole (pouze v T1)

(8) Asistence při letištní kontrole cestujícího a jeho příručních zavazadel

(9) Poskytnutí ostatních služeb (WC, nákup, odvoz do restaurace, salonek atd.)

(10) Převoz do odletového východu dle palubní vstupenky

(11) Dohoda o pořadí a čase nástupu PAP do letadla s pracovníky odbavení příslušné letecké společnosti

(12) Převoz PAP mimo odletový východ na vzdálené stání nízkopodlažním mikrobusem

(13) Odvoz do letadla

(14) Asistence při usazení PAP na místo dle palubní vstupenky nebo dle instrukcí posádky

(15) V případě vlastního ortopedického vozíku předání posádce či pracovníkům nakládky (u typu ortopedického vozíku vybaveného DRY BATTERY je nutno odpojit kabely od baterie a provést zaslepení)

(16) Odvoz potřebného vybavení (ortopedický vozík, vynášecí křeslo)

(17) Kontrola odletu PAP (v případě zrušení letu nebo jiné změny postupovat dle instrukcí pracovníka odbavení)

III.

Pravidla odbavení STCR při odletu

(1) Místem parkování sanitky pro přepravu cestujícího se zdravotním postižením je parkovací stání umístěné na 1. komunikaci před spojovacím objektem mezi T1 a T2.

(2) Příjezd sanitky je stanoven minimálně na jednu až dvě hodiny před plánovaným odletem, a to dle požadavku přepravce.

(3) Dispečer asistenční služby zajistí vjezd cizí sanitky na odbavovací plochu. V případě mimořádných provozně bezpečnostních opatření zajistí SLS přepravu pacienta na místní ambulantní lůžko. Tato služba je zpoplatněna dle jejich platného ceníku a bude následně fakturována příslušné asistenční službě nebo dopravci. Manipulaci se STCR může vykonávat pouze lékařský doprovod.

(4) Po nahlášení příjezdu sanitky na výše určené místo:

- dispečer asistenční služby zajistí vjezd cizí sanitky na odbavovací plochu a informuje bezpečnostní dispečink, který zabezpečí asistenci OLE,
- zajištění odbavení cestujícího se zdravotním postižením v případě, že bude přepravován na letištní plochu sanitkou SLS,
- informování cizinecké policie (u cestujících ze zemí mimo schengenský prostor), která provede kontrolu dokladů a palubní vstupenky pacienta a jeho případného doprovodu,
- zapsání jména, typu PAP a jeho doprovodu,

Letiště Praha, a. s.
K letišti 1019/6
P. O. Box 89
161 00 Praha 6

Obchodní rejstřík • Commercial register
Městský soud v Praze oddíl B, vložka 14003
IČO 282 44 532
DIČ CZ699003361

Dokument zobrazený na INTRANETU Letiště Praha je řízen správcem dokumentace LP. Po vytištění nebo vytvoření elektronické kopie je dokument neřízený

- převzetí palubní vstupenky PAP a jeho doprovodu a zavazadel,
- odbavení PAP a jeho doprovodu,
- odbavení zavazadel atd.,
- předání dokladů PAP či jeho doprovodu (tj. pasu, palubních vstupenek atd.),
- v případě cizí sanitky přisedne do sanitky doprovod a odvede řidiče na vrátnici č. 19, kde k doprovodu přisedne pracovník OLE, který zajistí bezpečnostní dozor sanitky po celou dobu pobytu v SRA,
- přemístění PAP do letadla společně s doprovodnou zdravotnickou službou a po dohodě s příslušným agentem pozemního odbavení,
- zajištění předání palubních vstupenek pracovníkům odbavení a následné předání zbylých útržků posádce letadla
- v případě cizí sanitky mimo SLS zajištění asistence při jejím odjezdu z plochy letiště zpět na parkovací stání umístěné na 1. komunikaci před spojovacím objektem mezi T1 a T2.

IV.

Mimořádná asistence při odletu

(1) Při odletu nehlášeného PAP, který si vyžádá z mimořádných důvodů asistenci (např. úraz, nevolnost, srdeční slabost apod.) jakoukoli cestou:

- po dohodě s pracovníky SLS a zástupcem letecké společnosti poskytnout službu potřebnou pro odvoz (ortopedický vozík atd.) a dokončení odbavení cestujícího,
- případný odvoz do ambulance SLS na letišti Praha/Ruzyně,
- zapsání jména a typu PAP a informování odbavovací společnosti dopravce,
- převzetí PAP,
- odvoz PAP k pasové kontrole (pouze v T1),
- asistence při letištní kontrole cestujícího a jeho příručních zavazadel,
- převoz do odletového východu (dle palubní vstupenky),
- dohoda o pořadí a čase nástupu PAP do letadla s pracovníky odbavení příslušné letecké společnosti,
- převoz PAP mimo odletový východ na vzdálené stání nízkopodlažním mikrobusem,
- odvoz do letadla,
- asistence při usazení PAP na místo dle palubní vstupenky nebo dle instrukcí posádky,
- odvoz potřebného vybavení (ortopedický vozík atd.),
- kontrola odletu PAP (v případě zrušení letu nebo jiné změny postupovat dle instrukcí pracovníka odbavení),
- v těchto případech je nutno rozlišovat časový moment odbavení, kdy PAP asistenci vyžádá (před odbavením, po odbavení, let do schengenského prostoru či mimo něj).

Letiště Praha, a. s.
K letišti 1019/6
P. O. Box 89
161 00 Praha 6

Obchodní rejstřík • Commercial register
Městský soud v Praze oddíl B, vložka 14003
IČO 282 44 532
DIČ CZ699003361

Dokument zobrazený na INTRANETU Letiště Praha je řízen správcem dokumentace LP. Po vytištění nebo vytvoření elektronické kopie je dokument neřízený

V.

Pravidla odbavení WCHS, WCHR a WCHC při příletu

(1) Převzetí PAP v letadle, odletovém východu nebo na stání:

- převzetí PAP od posádky,
- převzetí osobního zavazadla z paluby letadla,
- zapsání jména a typu PAP,
- poskytnutí ortopedického vozíku či vynášecího křesla atd.,
- v případě vlastního ortopedického vozíku převzetí od posádky či pracovníků nakládky,
- převoz PAP od letadla do příslušného odletového východu (příletový prostor pod prstem B nebo pod prstem C, vstupy do terminálů ve východech B3 a C5) nízkopodlažním mikrobusem nebo vozidlem ambulift,
- poskytnutí ostatních služeb (WC, nákup, odvoz do restaurace, salonek atd.),
- odvoz k pasové kontrole (pouze v T1)
- vyzvednutí zavazadel,
- průjezd celní kontrolou (je-li potřeba),
- předání před terminálem T1, T2 nebo T3 doprovodu,
- odvoz potřebného vybavení (ortopedický vozík, vynášecí křeslo).

(2) Transferový PAP:

- zapsání jména a typu PAP,
- poskytnutí ortopedického vozíku či vynášecího křesla atd.,
- v případě vlastního ortopedického vozíku převzetí od posádky či pracovníků nakládky,
- převoz PAP od letadla do příslušného odletového východu (příletový prostor pod prstem B nebo pod prstem C, vstupy do terminálů ve východech B3 a C5) nízkopodlažním mikrobusem nebo vozidlem ambulift,
- poskytnutí ostatních služeb (WC, nákup, odvoz do restaurace, salonek atd.),
- odvoz k transferové přepážce odbavovací společnosti (je-li potřeba),
- odvoz k pasové kontrole (pouze při transferu mezi terminály),
- asistence při letištní kontrole cestujícího a jeho příručních zavazadel (je-li potřeba),
- poskytnutí ostatních služeb (WC, nákup, odvoz do restaurace, salonek atd.),
- převoz do odletového východu (dle palubní vstupenky),
- dohoda o pořadí a čase nástupu PAP do letadla s pracovníky odbavení příslušné letecké společnosti,
- odvoz do letadla,
- asistence při usazení PAP na místo dle palubní vstupenky nebo dle instrukcí posádky,
- v případě vlastního ortopedického vozíku předání posádce či pracovníkům nakládky,
- odvoz potřebného vybavení (ortopedický vozík, vynášecí křeslo),

Letiště Praha, a. s.
K letišti 1019/6
P. O. Box 89
161 00 Praha 6

Obchodní rejstřík • Commercial register
Městský soud v Praze oddíl B, vložka 14003
IČO 282 44 532
DIČ CZ699003361

Dokument zobrazený na INTRANETU Letiště Praha je řízen správcem dokumentace LP. Po vytištění nebo vytvoření elektronické kopie je dokument neřízený

- kontrola odletu PAP (v případě zrušení letu nebo jiné změny postupovat dle instrukcí pracovníka odbavení).

VI.

Pravidla odbavení STCR při příletu

(1) Místem pro příjezd sanitky na letiště je parkovací stání umístěné na 1. komunikaci před spojovacím objektem mezi T1 a T2.

(2) Příjezd sanitky je stanoven minimálně na jednu až dvě hodiny před plánovaným příletem.

(3) Dispečer asistenční služby zajistí vjezd cizí sanitky na odbavovací plochu. V případě pozdního příjezdu sanitky pro cestujícího na příletu nebo v případě mimořádných provozně bezpečnostních opatření zajistí SLS přepravu pacienta na místní ambulantní lůžko. Tato služba je zpoplatněna dle jejich platného ceníku a bude následně fakturována příslušné asistenční službě nebo dopravci. Manipulaci se STCR může vykonávat pouze lékařský doprovod.

(4) Vjezd zajistí smluvní poskytovatel služby:

- asistence letiště informuje o PAP cizineckou policii (je-li to nutné),
- v případě cizí sanitky dispečer asistenční služby zajistí vjezd na odbavovací plochu a informuje bezpečnostní dispečink, který zabezpečí asistenci OLE po celou dobu pobytu v SRA,
- asistenční služba naviguje řidiče sanitky tak, aby bezpečně a dle platných předpisů LP přijel k danému letadlu,
- asistence při transportu PAP z letadla do sanitky za asistence zdravotní služby (v mimořádných případech dokonce i hasičů),
- převzetí dokladů pacienta a případného doprovodu a útržků od zavazadlových štítků,
- zapsání jména, typu PAP a jeho doprovodu,
- příjezd do příletového prostoru pod prstem B a vyčkání na kontrolu dokladů PAP a jeho doprovodu cizineckou policií,
- v případě cizí sanitky mimo SLS zajištění asistence při jejím odjezdu z plochy letiště zpět na parkovací stání umístěné na 1. komunikaci před spojovacím objektem mezi T1 a T2,
- vyzvednutí zavazadel PAP a jeho doprovodu,
- průjezd celní kontrolou (je-li potřeba) a předání zavazadel přímo do sanitky nebo ambulanci SLS.

VII.

Mimořádná asistence při příletu

(1) Po příletu nehlášeného PAP, který si vyžádá z mimořádných důvodů asistenci (např. úraz, nevolnost, srdeční slabost apod.) jakoukoli cestou:

- po dohodě s pracovníky SLS a pracovníkem letecké společnosti se poskytuje služba potřebná pro odvoz (ortopedického vozíku atd.) a dokončení odbavení cestujícího,
- případný odvoz do ambulance SLS na letišti Praha/Ruzyně,
- zapsání jména a typu PAP,

Letiště Praha, a. s.
K letišti 1019/6
P. O. Box 89
161 00 Praha 6

Obchodní rejstřík • Commercial register
Městský soud v Praze oddíl B, vložka 14003
IČO 282 44 532
DIČ CZ699003361

Dokument zobrazený na INTRANETU Letiště Praha je řízen správcem dokumentace LP. Po vytištění nebo vytvoření elektronické kopie je dokument neřízený

- převzetí PAP,
- převoz k nejbližšímu stanovišti pasové kontroly (pouze v T1),
- vyzvednutí zavazadel,
- průjezd celní kontrolou (je-li potřeba),
- odvoz před terminály letiště dle dohody s PAP,
- odvoz potřebného vybavení (ortopedický vozík atd.).

Letiště Praha, a. s.
K letišti 1019/6
P. O. Box 89
161 00 Praha 6

Obchodní rejstřík • Commercial register
Městský soud v Praze oddíl B, vložka 14003
IČO 282 44 532
DIČ CZ699003361

Dokument zobrazený na INTRANETU Letiště Praha je řízen správcem dokumentace LP. Po vytištění nebo vytvoření elektronické kopie je dokument neřízený

Příloha č. 2 – Zásady vhodného chování a způsobu pomoci osobám se zdravotním postižením v odbavovacím procesu

Úvod

Stejně jako zdraví patří i nemoc a zdravotní postižení k životu. Riziko zdravotního postižení v důsledku nemoci, úrazu nebo vrozené vady existuje u každého a roste s přibývajícím věkem. V Evropě trpí rozličnými poruchami, postižením či oslabením téměř každý desátý člověk. Z toho je víc než 50% důsledkem choroby, méně než 30% důsledkem nehod. Pro souhrnné označování všech skupin osob se používají termíny: ***osoba se zdravotním postižením, osoba s handicapem, osoba se zdravotním znevýhodněním.***

Jaký je náš / Váš přístup ke zdravotně postiženým?

Někdy je možné pozorovat, že při setkání s osobou se zdravotním postižením se chování jedinců bez postižení často změní, chovají se nepřirozeně a komunikace vázne. Důvodem může být fakt, že na to lidé nejsou od útlého věku připravováni, neboť osoby se zdravotním postižením byly izolovány v různých ústavech a často i ve svých domovech.

Postoje společnosti k osobám se zdravotním postižením bývají různé, záleží na vyspělosti společnosti a její kultuře.

Osoby se zdravotním postižením bývají předmětem soucitu, protože je potkalo neštěstí, zároveň však mohou vzbuzovat hrůzu a odpor. Reagujeme tak na odlišnost jako na něco negativního, co je nutné odstranit či izolovat. Další reakcí na odlišnost je uvědomování si své vlastní zranitelnosti a vyjadřování obav z potenciálního ohrožení vlastního zdraví, protože každý člověk ví, že se karta osudu může obrátit.

Ve vztahu jedinců bez postižení k osobám se zdravotním postižením a v jejich reakcích se velmi často objevuje, že tato osoba je akceptována jako pasivní objekt, pro něhož je třeba něco udělat, ale není považován za rovnocenného partnera. Neinformovanost zde hraje velkou roli, ve společnosti jsou zafixovány negativní a často odmítavé postoje, které se těžko překonávají a brání uspokojivé integraci lidí s postižením do běžné společnosti.

Špatný přístup k osobám se zdravotním postižením většinou není úmyslný, ale vyplývá z malé informovanosti o přístupu a jednání s osobami s různými druhy zdravotního postižení.

Zásady společenského chování ve vztahu k lidem s různým druhem postižení

- **Pohlížíme na jedince se zdravotním postižením především jako na osobnost / člověka a teprve pak jako na osobu nevidomou, osobu neslyšící, osobu s tělesným či jiným postižením.**
- **Používáme správnou terminologii.** Je vhodné používat výrazy „osoba se zdravotním postižením, osoba s handicapem, osoba se zdravotním znevýhodněním“. Neříkáme „slepec“, ale „osoba se zrakovým postižením“ či „nevidomý“, neříkáme „hluchý“, ale „osoba se sluchovým postižením“, případně „neslyšící“.
- **Pomáháme jen tehdy, když si to člověk se zdravotním postižením přeje**, popř. dovolí. Nevhodné je např. násilné převádění slepců přes silnici, odvážení vozíčkáře bez jeho svolení atd. Nelze automaticky předpokládat, že je nutné takovému člověku pomoci. **Zeptáme se osoby se zdravotním postižením, zda chce pomoci. Pokud souhlasí, vyptáme se, jak jí můžeme pomoci.** Každá osoba se zdravotním znevýhodněním ví, jak jí nejlépe můžeme pomoci.

Letiště Praha, a. s.
K letišti 1019/6
P. O. Box 89
161 00 Praha 6

Obchodní rejstřík • Commercial register
Městský soud v Praze oddíl B, vložka 14003
IČO 282 44 532
DIČ CZ699003361

Dokument zobrazený na INTRANETU Letiště Praha je řízen správcem dokumentace LP. Po vytištění nebo vytvoření elektronické kopie je dokument neřízený

- **S osobou se zdravotním postižením hovoříme přímo a ne prostřednictvím třetí osoby.**
- **Pokud jednáme s člověkem se zdravotním postižením, pohlížíme na něho jako na člověka sobě rovného. Není vhodné tykání, pokud se na něm předem nedomluvíme.**

Co je správně – lidé s pohybovým postižením

- **Vždy hovoříme zásadně přímo s osobami s pohybovým postižením a nikoli s jejich případným doprovodem.**
- **Při nezbytné fyzické pomoci** (např. při usazení do křesla apod.) **se necháme vést osobou s tělesným postižením**, která přesně ví, jakým způsobem jí můžeme pomoci.
- **Dbáme, aby klient s pohybovým postižením měl ve svém dosahu nezbytné kompenzační pomůcky.** Tím zvyšujeme jeho jistotu a pocit soběstačnosti.
- **Při jednání, které zahrnuje návštěvu více míst, se snažíme soustředit agendu na jedno místo**, aby se klient s pohybovým postižením vyhnul namáhavému přecházení z jednoho místa, popřípadě z jedné budovy do druhé.
- **Prostory musí být maximálně přizpůsobeny pohybu osob s tělesným postižením.** Důsledně dbáme na jejich zpřístupnění.
- **Při jednání s osobou s pohybovým postižením dbáme na vhodné prostředí, které umožní bezproblémové jednání.** Nevhodné jsou vysoké přepážky, nezbytnost stání při jednání apod.
- Zvláště při delších jednáních dbáme na časový prostor pro použití **WC**, které musí být **bezbariérové**.
- **Při delším rozhovoru se posadíme, čímž se dostaneme do úrovně očí člověka s pohybovým postižením**, se kterým hovoříme, neboť vzhlížet je pro něj nepohodlné.
- **Zvážíme své fyzické možnosti a sílu jako doprovodné osoby.** Osoba na vozíku bude na doprovodné osobě např. na schodech naprosto závislá, proto jsou ideální dva lidé jako dopomoc.
- **Samozřejmostí je bezpečnost při manipulaci s vozíkem, pomalá a klidná jízda.**
- Při každém zastavení nebo přestupování **vozík zabrzdíme**.
- Mnozí vozíčkáři, jejichž síla rukou není omezena, se dokážou na rovině pohybovat sami. Potřebují pomoc pouze při překonávání obrubníku či více schodů, ve více stoupajícím či klesajícím svahu a při přestupování z vozíku. Vzhledem k tomu, že vozíky jsou částečně velmi rozdílné, měl by se doprovod u každého vozíku vždy znovu seznámit s jeho zvláštnostmi. **Vždy se informujeme u samotné osoby se zdravotním postižením.**

Důležité je také zjistit zejména:

- Které díly vozíku (opěrky rukou, nohou, hlavy) nejsou pevně namontovány a lze je vyjmout?
- Jak fungují brzdy: Je páčka na každé straně, nebo mohou být zabrzděny obě strany jednou páčkou? Ve které poloze (dopředu, či dozadu) je vozík zabrzděn?
- Jsou malá řídicí kolečka vpředu nebo vzadu?

Letiště Praha, a. s.
K letišti 1019/6
P. O. Box 89
161 00 Praha 6

Obchodní rejstřík • Commercial register
Městský soud v Praze oddíl B, vložka 14003
IČO 282 44 532
DIČ CZ699003361

Dokument zobrazený na INTRANETU Letiště Praha je řízen správcem dokumentace LP. Po vytištění nebo vytvoření elektronické kopie je dokument neřízený

Překonávání překážek vozíčkáře

1) Obrubník nebo schod dolů:

a) Vozík s velkými koly vzadu:

- Vozíkem najedeme na okraj obrubníku. Asistent šlápne na lištu vzadu mezi koly a zároveň stlačí držáky vozíku tak, aby naklonil vozík lehce dozadu. Potom jej pomalu a bez nárazu spustí z obrubníku. Manévr je ukončen, když jsou postavena malá kolečka bez nárazu na zem. Někdy je třeba podepřít hlavu vlastním tělem.

b) Vozík s malými koly vzadu (vzácné):

- Najedeme vozíkem pozpátku na obrubník, lehce ho nadzvedneme za držáky a napřed malá a pak velká kolečka spustíme jemně dolů.

2) Obrubník nebo schod nahoru:

a) Vozík s velkými koly vzadu:

- Vozíkem najedeme k okraji obrubníku, lehce nakloníme dozadu a popojedeme, až se malá kolečka dostanou na schod. Pak nadzvedneme vozík za držáky, až se dostanou na schod i velká kolečka. Nezapomínáme podepřít osobě na vozíku hlavu.

b) Vozík s malými koly vzadu:

- Vozíkem najedeme na obrubník, nakloníme ho na malá kolečka, postavíme velká kola na schod a zvedneme vozík vzadu. Takto nemůže žádný vozíčkář vypadnout.

3) Pohyb vozíčkáře ze schodů:

- Tento pohyb je bez nebezpečí možný pouze u vozíku s velkými koly vzadu. Zásadně jsou potřeba dva asistenti. Jeden asistent postupuje stejně jako při překonávání jednoho schodu dolů. Po každém schodu je však třeba zatlačit vozík dozadu, než si asistent stoupne na další schod a znovu pevně stojí. Druhý asistent stojí naproti prvnímu, drží vozík pod opěrkami rukou za rám a působí proti síle sjíždějícího vozíku. Musí přitom jít pozpátku a po každém schodu znovu pevně stát. Kromě toho musí lehce roztáhnout nohy, aby bylo místo pro opěrky nohou. U lidí se ztuhlými koleny, kteří musejí mít vystrčené opěrky nohou, je vpředu potřebný asistent na každé straně. Vždy je třeba dávat pozor na hlavu.

4) Pohyb vozíčkáře do schodů:

- Znovu jsou potřeba dva asistenti. Vozík je přistaven ke schodům pozpátku, lehce nakloněn dozadu a opatrně po hranách schodu je vytahován nahoru. Druhý asistent uchopí vozík za rám a tlačí nahoru. Každý asistent musí po překonání každého schodu znovu pevně stát.

5) Vozík s řidičem při přepravě v osobním autě, autobusu či minibusu:

a) Osobní auto:

- Pokud může vozíčkář sám nastoupit do auta, potřebuje pomoc pouze při složení a uložení vozíku. Když nemůže sám nastoupit, musí být vztyčen, otočen a posazen, jak je podrobně popsáno v bodě 7. Pokud to není možné, musí být vnesen do vozu, jak je popsáno v bodě 8. Přitom je třeba dávat pozor na výšku dveří kvůli poranění hlavy. Vybavení sedadla opěrkou hlavy a upevnění bezpečnostního pásu jsou samozřejmostí.

b) Minibus:

Letiště Praha, a. s.
K letišti 1019/6
P. O. Box 89
161 00 Praha 6

Obchodní rejstřík • Commercial register
Městský soud v Praze oddíl B, vložka 14003
IČO 282 44 532
DIČ CZ699003361

Dokument zobrazený na INTRANETU Letiště Praha je řízen správcem dokumentace LP. Po vytištění nebo vytvoření elektronické kopie je dokument neřízený

- Z bezpečnostních důvodů by měl být vozíčkář přepravován sedící. Postup je stejný jako při překonávání schodů s tím rozdílem, že vstup do minibusu je velmi vysoký, a proto je potřeba větší síla. Dva asistenti jsou minimum. Vozíčkář musí sklonit hlavu (dopředu, na stranu či dozadu), aby se neuhodil o hranu dveří. Kromě zabrzdění je třeba vozík zafixovat a upevnit jeho bezpečnostní pás.

c) Autobus

- Při přepravě standardním autobusem musí být vozíčkář vyzdvižen z vozíku a vynesen do autobusu (viz bod 8). Při nastupování i vystupování je třeba s vozíkem najet co nejblíže ke dveřím tak, aby vozík nepřekážel asistentovi.

6) Sklápěcí mechanismus vozíku:

a) Složení:

- Nožní (a lýtkové) opěrky sklopíme do strany, případně odstraníme sedací polštář. Asistent se postaví bokem k vozíku, uchopí sedací plachtu uprostřed přední a zadní hrany a zvedne ji. Tím se vozík sklapne. Sedací plachtu zastrčíme dolů, urovnáme a tlakem do stran úplně sklapneme.

b) Rozložení:

- Asistent se postaví před vozík a uchopí oběma rukama sedací lišty uprostřed. Prsty musí být dovnitř, jinak se dostanou mezi rám a lišty. Pěsti jsou zvenku. Silným tlakem na lišty se vozík roztáhne, až se napne sedací plachta. Sklopí se opěrky nohou (resp. lýtek) a případně se znovu položí sedací polštář. Technika uložení vozíku k přepravě v kufru auta se liší podle typu vozíku a auta. U dostatečně velkého kufru je postup následující: Pokud je to možné, sundají se opěrky nohou, sklapne se vozík a postaví se paralelně ke kufru. Oběma rukama se uchopí za rám (pravák uchopí pravou rukou rám na straně auta) a silným trhnutím se vozík zvedne, až se spodní kolo dostane na hranu kufru. Potom se vozík zastrčí do kufru a uloží.

7) Pomoc při opuštění vozíku:

- Vozík je třeba dostat do co nejlepší přestupní pozice k lehátku, autu, toaletě atd. Potom musí být pevně zataženy brzdy a případně sundány oddělitelné části jako opěrky rukou či nohou. Podložka nohou se sklopí nahoru a nohy vozíčkáře se narovnají.

a) Z vozíku do stoje:

- Možná nebo potřebná pomoc se řídí zcela druhem postižení. **Vozíčkář musí sám říci, jaký způsob je pro něho nejlepší a nejpohodlnější.** Zásadně je třeba si dobře zapamatovat jeden grif, který je použitelný u většiny osob s postižením. Asistent si stoupne před osobu s postižením tak, že stiskne jeho nohy a kolena mezi své. Potom se přikrčí v kolenou, přičemž záda má rovná a položí si ruce vozíčkáře kolem krku. Pak jej uchopí kolem boků a zkříží pevně ruce za zády. Předloktí spočívá lehce na žebrech. Asistent se domluví a na 1-2-3 zvedne švihem vozíčkáře vzhůru tím, že se narovná a tuto osobu díky fixaci kolen, zad a rukou vezme s sebou. Někdy musí ruce sáhnout trochu hlouběji kvůli podpoře vozíčkáře v oblasti kyčlí. Asistent uvolňuje úchop velmi pomalu, dokud vozíčkář nestojí tak pevně, jak je možné. Podpora při chůzi se musí opět dohodnout individuálně. Pro zpětné posazení vozíčkáře se postupuje v obráceném pořadí.

b) Z vozíku na lehátko či židli:

- Pokud má osoba s postižením dostatečnou sílu, dokáže se často přesunout z vozíku na lehátko nebo židli.

Letiště Praha, a. s.
K letišti 1019/6
P. O. Box 89
161 00 Praha 6

Obchodní rejstřík • Commercial register
Městský soud v Praze oddíl B, vložka 14003
IČO 282 44 532
DIČ CZ699003361

Dokument zobrazený na INTRANETU Letiště Praha je řízen správcem dokumentace LP. Po vytištění nebo vytvoření elektronické kopie je dokument neřízený

- Asistent se v tomto případě může omezit na přidržení židle či použití kluzné desky podle pokynu osoby s postižením.

8) Nesení osoby s postižením:

- Pro lehčí osoby stačí jeden asistent, který si položí jednu ruku osoby s postižením kolem krku, pravou ruku dá kolem zad do podpaží, levou pod stehny těsně nad kolenní jamky a tak ji zvedne. Pokud jsou potřeba dva asistenti, dělají každý na své straně totéž. Takto je možno nést člověka s postižením také po schodech či na delší vzdálenosti. Obzvláště důležité je držení osoby s postižením za zády, aby se nesesunula nebo nepřevrátila dozadu. **Zásadně by mělo být každému asistentovi jasné, že osoba s postižením sice nemá žádné potěšení z toho, že je odkázána na pomoc druhých, ale že ji tím raději přijímá, s čím větší samozřejmostí je poskytována.**

Správný postup – lidé s vadami řeči

- Věnujte takovému člověku plnou pozornost, nespěchejte na něho.
- Chovejte se spíše povzbudivě, neopravujte.
- Nehovořte za něho, věnujte mu dost času, popř. jen dopomozte.
- V případě potřeby klaďte otázky, na které lze krátce odpovědět či jinak reagovat.
- Pokud špatně rozumíte, nepředstírejte, že jste rozuměli (opakujte větu tam, kam jste rozuměli).

Správný postup – lidé se sluchovým postižením

- **Před rozhovorem s člověkem se sluchovým postižením navážeme zrakový kontakt.** Pokud se na nás nedívá, můžeme jej upozornit lehkým dotykem na rameno, paži nebo předloktí, že s ním chceme hovořit. Zrakový kontakt udržujeme po celou dobu rozhovoru.
- **Každého člověka se sluchovým postižením se zeptáme, zda chce mluvit, odezírat, psát nebo používat znakový jazyk.** Otázku můžeme i napsat. Zjištěnou komunikační preferenci napíšeme na desky klienta.
- **Odezírání bez pomoci sluchu není spolehlivá metoda vnímání mluvené řeči, dochází při ní často k omylům. Úspěšnost odezírání je velmi snížena při fyzické či psychické nepohodě**. Odezírající osobě předem sdělíme téma hovoru. Mluvíme obráceni čelem k ní, naše tvář musí být osvětlena, nesmíme pohybovat hlavou nebo si zakrývat ústa. Dbáme na zřetelnou výslovnost a mluvíme volnějším tempem při zachování přirozeného rytmu řeči. Zdůrazňujeme klíčová slova. V případě potřeby opakujeme sdělení jinými slovy.
- **Při hovoru s nedoslýchavým člověkem nezvyšujeme hlas a nekřičíme**. Zajistíme vhodné poslechové podmínky bez okolního hluku.
- **Doprovází-li člověka se sluchovým postižením tlumočník či jiná osoba, vždy oslovujme přímo člověka, s nímž jednáme, nikoli jeho doprovod.** O přítomnosti tlumočníka si rozhoduje jenom sám klient se sluchovým postižením. Má na tlumočníka právo.
- **Člověku se sluchovým postižením předem vysvětlíme, jakou spolupráci od něho budeme potřebovat.**

Letiště Praha, a. s.
K letišti 1019/6
P. O. Box 89
161 00 Praha 6

Obchodní rejstřík • Commercial register
Městský soud v Praze oddíl B, vložka 14003
IČO 282 44 532
DIČ CZ699003361

Dokument zobrazený na INTRANETU Letiště Praha je řízen správcem dokumentace LP. Po vytištění nebo vytvoření elektronické kopie je dokument neřízený

- **Důležité dotazy raději opakujeme a neváháme použít i písemnou formu.** U neslyšících uživatelů znakového jazyka je bezpečnější počkat na tlumočníka.
- **Občas požádáme, aby nám člověk se sluchovým postižením svými slovy sdělil, co nám rozuměl** (nikdy se neptáme, zda nám rozuměl). Ptáme se zásadně vždy po každém důležitém sdělení.
- **Při neúspěšné komunikaci máme na paměti, že jde o důsledek sluchového postižení.** Proto k takovému člověku přistupujeme se stejným respektem a ohledem na důstojnost jako k člověku bez postižení. Neprojevujeme netrpělivost, neomezujeme komunikaci, ale snažíme se najít cesty, jak se vzájemně lépe dorozumívat.
- **Pro získání potřebných znalostí nestačí tento text**, protože komunikační preference osob se sluchovým postižením mohou být jiné. Proto je nutno projevit vstřícnost a ochotu přizpůsobit se dorozumívacím možnostem každého klienta se sluchovým postižením.

Správný postup – lidé se sluchovým postižením za přítomnosti tlumočníka

- **Člověk se sluchovým postižením může mít tlumočníka.** Tlumočení probíhá podle komunikační preference konkrétního klienta (překladem do znakového jazyka, převodem do znakované češtiny, písmem či artikulací).
- Při rozhovoru udržujeme oční kontakt přímo s neslyšícím člověkem, nikoli s tlumočníkem. **Neslyšící člověk ovšem musí sledovat tlumočení informací. Stojíme či sedíme tak, abychom za zády neměli světlo.**
- **Při rozhovoru s neslyšícím člověkem v přítomnosti tlumočníka oslovujeme přímo toho, s kým jednáme.** Rozhovor je veden mezi slyšícím asistentem a neslyšícím cestujícím, tlumočník je pouze prostředníkem. Vyvarujeme se tendencí hovořit s tlumočníkem o neslyšícím člověku jako o objektu. Znamená to, že nikdy nepoužíváme úvodní fráze typu "Řekněte mu, že…“, „Zeptejte se pána, jestli...“.
- **Naše komunikace probíhá s neslyšícím člověkem, nikoli s tlumočníkem.** Není správné mluvit nepřetržitě s tlumočníkem s tím, že ten to posléze neslyšícímu člověku nějak srozumitelně vysvětlí. Neslyšící účastník hovoru má právo na informace v plné kvalitě a v čase, kdy mu jsou určeny, a ptát se průběžně na to, co ho zajímá.
- **Ověřujeme si, zda neslyšící člověk dobře rozuměl.** Průběžně žádáme neslyšícího člověka, aby nám svými slovy sdělil, **co** nám **rozuměl** (nikdy se neptáme přímo, zda nám rozuměl). Ptáme se zásadně po každém důležitém sdělení.
- **Tlumočník při tlumočení musí stát vždy vedle slyšící osoby.** Neslyšící člověk potřebuje vidět nejen na tlumočníka, ale především na osobu, s níž jedná. Vzdálíme-li se od tlumočníka, neslyšící člověk se obrací za námi a uniká mu tak část důležitých informací, které jsou pro něho v tu chvíli tlumočeny.
- **Mluvíme svým obvyklým tempem.** Tlumočník nás sám upozorní, bude-li třeba mluvu zpomalit.
- **Na konci každého uceleného sdělení uděláme malou pauzu.** Při tlumočení vždy dochází k malému časovému posunu. Tlumočník musí mít čas přijmout informaci, zpracovat ji a zprostředkovat. K tomuto zpoždění dochází i po přípravě tlumočníka na výkon, je to přirozeným jevem této činnosti.

Letiště Praha, a. s.
K letišti 1019/6
P. O. Box 89
161 00 Praha 6

Obchodní rejstřík • Commercial register
Městský soud v Praze oddíl B, vložka 14003
IČO 282 44 532
DIČ CZ699003361

Dokument zobrazený na INTRANETU Letiště Praha je řízen správcem dokumentace LP. Po vytištění nebo vytvoření elektronické kopie je dokument neřízený

- **Dáme prostor neslyšícímu vstřebat informace a zeptat se na doplňující otázky.** Chce-li se neslyšící člověk zeptat na doplňující informace, poskytněme mu k tomu čas. Na konci hovoru se ho sami zeptáme, zda potřebuje něco dalšího upřesnit.
- **Při odchodu dejme neslyšícímu člověku stručné písemné sdělení o tom, co jsme projednávali, například co a kde je ještě nutné vyřídit.**

Správný postup – lidé se zrakovým postižením

- **Navážeme slovní kontakt přímo s osobou se zrakovým postižením.** Pokud jde nevidomá osoba s průvodcem, chápeme průvodce jen jako doprovod, nikoli jako prostředníka. Věty typu „Paní, chce si pán sednout?“ jsou nevhodné.
- **Řeč je hlavním komunikačním prostředkem lidí se zrakovým postižením.** Komunikaci zahajujeme jako první a pozdrav spojíme s představením se. Při odchodu z místnosti je vhodné nevidomého upozornit na to, že dotyčná osoba opouští místnost.
- **Při komunikaci s nevidomým lze bez obav použít slov: vidět, kouknout se, mrknout, prohlédnout si.**
- **Při příchodu nevidomého do místnosti nabídneme doprovod k židli či ke stolu.** Nevidomému stačí položit ruku na opěradlo se slovy „Zde je židle, toto je opěradlo.“.
- **Každá překážka se stává méně nebezpečnou, když o ní člověk se zrakovým postižením ví.** Na všechny nebezpečné úseky včas slovně upozorníme.
- **Orientaci usnadní lidem s postižením zraku dobré osvětlení, kontrastní barvy a plastické hmatově rozeznatelné tabulky a čísla na dveřích v dostupné výšce, ideální je zvukové značení.**
- **Situaci v prostoru vždy slovně popíšeme.** Vyjadřujeme se konkrétně a přesně: vpravo, vlevo, 2 metry před námi apod.
- **Nevidomý člověk s vodicím psem.** Na vodicího psa není vhodné mlaskat, hvízdat, hladit ho, krmit ho nebo na něj mluvit bez vědomí majitele.
- **Dojde-li k situaci, kdy je potřeba dojít se zrakově postiženým člověkem na jiné místo, je vhodné se s nevidomým předem domluvit na způsobu doprovázení.** Nejdříve se zeptejte, zda vůbec chce doprovodit. Není vhodné ho někam „vláčet“. Netahejte nevidomého za ruku ani ho nestrkejte před sebou.
- **Po manipulaci s doklady je nevidomému podáme přímo do ruky.**
- **Při procházení dveřmi nebo úzkým průchodem jde průvodce vždy první.**
- **Vstupujete-li na chodník nebo sestupujete-li z něj, stačí říci „chodník nahoru“ nebo „chodník dolů“.**
- **Jestliže přijdete ke schodišti, řekněte jednoduše „Pozor, schody nahoru (dolů)“ a vykročte.** Můžete se také zeptat nevidomého, chce-li se zároveň druhou rukou držet zábradlí. Pokud ano, řekněte „Zábradlí je po vaší pravici (levici)“ nebo položte jeho volnou ruku přímo na ně. Není nutné předem hlásit počet schodů.
- **Jestliže je možno volit mezi pevným a pohyblivým schodištěm, zeptáme se nevidomého, kudy chce raději jít.** Na schod, eskalátory a travelátory musíme nevidomého včas upozornit.

Letiště Praha, a. s.
K letišti 1019/6
P. O. Box 89
161 00 Praha 6

Obchodní rejstřík • Commercial register
Městský soud v Praze oddíl B, vložka 14003
IČO 282 44 532
DIČ CZ699003361

Dokument zobrazený na INTRANETU Letiště Praha je řízen správcem dokumentace LP. Po vytištění nebo vytvoření elektronické kopie je dokument neřízený

- **Nevidomý očekává signál, který může vnímat.** Úsměv sám o sobě (jakkoli milý) či kývnutí hlavou nejsou k ničemu.

Správný postup – lidé se zrakovým postižením v doprovodu průvodce

- **Navážeme slovní kontakt přímo s osobou se zrakovým postižením.** Průvodce chápeme jen jako doprovod, nikoli jako prostředníka.
- **Řeč je hlavním komunikačním prostředkem lidí se zrakovým postižením.** Komunikaci zahajujeme jako první. Průvodce pozdravíme, dále jednáme jen s nevidomým. Představíme se a po slovním upozornění podáme ruku.
- **Každá překážka se stává méně nebezpečnou, když o ní člověk se zrakovým postižením ví.** Na všechny nebezpečné úseky včas slovně upozorníme nevidomého, průvodce zajišťuje jeho fyzickou bezpečnost.
- **Různé rušivé vlivy znesnadňují orientaci osob se zrakovým postižením.** Pokud chceme projednávat důležité věci, snažíme se o zachování co nejklidnějšího prostředí. Projednávané záležitosti nediskutujeme s průvodcem, pokud se ho přímo netýkají.
- **Orientaci usnadní lidem s postižením zraku dobré osvětlení, kontrastní barvy a plastické hmatově rozeznatelné tabulky a čísla na dveřích v dostupné výšce, ideální je zvukové značení.**
- **Rozvržení prostoru vždy slovně popíšeme. Vyjadřujeme se konkrétně. I člověk s průvodcem chce vědět, kam vlastně kráčí.** Je nezbytné vysvětlit člověku se zrakovým postižením dopravní a informační systémy. Nemůžeme jím manipulovat bez informací.

Správný postup – lidé s postižením v oblasti duševního zdraví:

- **Potíže v oblasti duševního zdraví mohou vyvolávat úzkost, neklid, dokonce i záchvaty paniky.** Medikace může způsobovat podřimování a pomalejší reakce.
- **Osoby s potížemi v oblasti duševního zdraví obvykle oceňují laskavost, ohleduplnost a povzbuzení.**
- **Klidné a konejšivé chování vede k tomu, že se cestující cítí v bezpečí.** Nadměrně přátelské a nadšené služby nicméně mohou působit agresivně.
- **Opět platí, abychom nabídli svou pomoc, ale nevnucovali ji.**

Použitá literatura:

J. BRÁZDIL: *Sociologie zdravotního postižení*, 1994, odd. spec. ped. CDVU MU

Materiály NÁRODNÍ RADY OSOB SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM, *Desatero komunikace s osobami se zdravotním postižením*, 2008

Letiště Praha, a. s.
K letišti 1019/6
P. O. Box 89
161 00 Praha 6

Obchodní rejstřík • Commercial register
Městský soud v Praze oddíl B, vložka 14003
IČO 282 44 532
DIČ CZ699003361

Dokument zobrazený na INTRANETU Letiště Praha je řízen správcem dokumentace LP. Po vytištění nebo vytvoření elektronické kopie je dokument neřízený

Příloha č. 3 – Plánek prostoru letiště s vyznačením kontaktních míst pro PRM

I.

Cestující se zdravotním postižením si může telefonicky přivolat asistenci z označených kontaktních míst:

- odbavovací přepážky na T1, T2 a T3
- přepážky informační služby na T1, T2 a T3
- jednotlivá podlaží Parkingu C (kontaktní místa označena čísly 1-6), přízemí Parkingu A (kontaktní místo č. 10)
- výstupní autobusové zastávky u T1 a T2 (kontaktní místa č. 12 a 15)
- místa vyčleněná pro osoby se zdravotním postižením na odstavných plochách pro parkování vozidel (kontaktní místa č. 8, 13 a 14)
- linkové a dálkové zastávky BUS (kontaktní místo č. 7)
- dvě parkovací stání u kontaktního místa č. 9 jsou určena pouze pro držitele ZTP/P
- místem pro příjezd sanitky na letiště je parkovací stání umístěné na 1. komunikaci před spojovacím objektem mezi T1 a T2

II.

Vyžádané asistenční služby pro osoby se zdravotním postižením musí být zahájeny v těchto časových limitech:

- Odlet
  - venkovní prostory
    - hlášený cestující do 15 min od nahlášení na dispečink
    - nehlášený cestující do 20 min od nahlášení na dispečink
  - vnitřní prostory terminálů, přepážky odbavení a informací v T1 a T2
    - hlášený cestující do 5 min od nahlášení na dispečink
    - nehlášený cestující do 15 min od nahlášení na dispečink
- Přílet a transfer
    - hlášený cestující v čase zastavení letadla na stání
    - nehlášený cestující do 15 min od nahlášení na dispečink (pokud byl cestující uveden alespoň na PSM, tak do 15 min od zastavení letadla na stání)

Letiště Praha, a. s.
K letišti 1019/6
P. O. Box 89
161 00 Praha 6

Obchodní rejstřík • Commercial register
Městský soud v Praze oddíl B, vložka 14003
IČO 282 44 532
DIČ CZ699003361

Dokument zobrazený na INTRANETU Letiště Praha je řízen správcem dokumentace LP. Po vytištění nebo vytvoření elektronické kopie je dokument neřízený

Kontaktní místa pro handicapované cestující

1–6	Podlaží Parkingu C – kryté parkoviště pro veřejnost
7	Pod estakádou – příjezd k Terminálu 2
8	Na krátkodobém parkovišti – před Terminálem 1
9	Před Terminálem 1 – na chodníku
10	Na Parkingu A
11	Neobsazeno
12	Před Terminálem 2 – přílety
13	Před Terminálem 2 – odlety
14	Před Terminálem 3
15	Před Terminálem 1 – u BUS
16	Terminál 1
17	Terminál 1 – Prst A
18	Terminál 1 – Prst B
19	Terminál 2 – před Prstem C
20	Terminál 2 – 2NP, odlety

Letiště Praha, a. s.
K letišti 1019/6
P. O. Box 89
161 00 Praha 6

Obchodní rejstřík • Commercial register
Městský soud v Praze oddíl B, vložka 14003
IČO 282 44 532
DIČ CZ699003361

Dokument zobrazený na INTRANETU Letiště Praha je řízen správcem dokumentace LP. Po vytištění nebo vytvoření elektronické kopie je dokument neřízený