

Univerzita Pardubice

Dopravní fakulta Jana Pernera

Přeprava handicapovaných osob leteckou dopravou

Soňa Svobodová

Bakalářská práce

2013



Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera
Akademický rok: 2012/2013

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Soňa Svobodová**
Osobní číslo: **D110031**
Studijní program: **B3709 Dopravní technologie a spoje**
Studijní obor: **Technologie a řízení dopravy; Technologie a řízení dopravních systémů**
Název tématu: **Přeprava handicapovaných osob leteckou dopravou**
Zadávací katedra: **Katedra technologie a řízení dopravy**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Úvod

1 Analýza právních předpisů souvisejících s přepravou handicapovaných osob

2 Analýza možných problémů v rámci přepravního procesu

3 Návrh opatření ke zvýšení kvality přepravy handicapovaných cestujících

Závěr

Rozsah grafických prací: 2 -3
Rozsah pracovní zprávy: 30 - 40
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná
Seznam odborné literatury:

- (1) NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (ES) č. 1107/2006 ze dne 5. července 2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě
- (2) MATUŠKA, J.: Bezbariérová doprava. Pardubice: Institut Jana Pernera, 2002. 196 s. ISBN 978-8086530-62-8.
- (3) PRUŠA, J. a kol.: Svět letecké dopravy. Praha: Galileo CEE Service ČR, 2007. 315 s. ISBN 978-80-239-9206-9.
- (4) KAZDA, A.: Letiská. Žilina: Vysoká škola dopravy a spojov, 1995. 377 s. ISBN 80-7100-240-2.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. David Šourek, Ph.D.**
Katedra technologie a řízení dopravy

Datum zadání bakalářské práce: **1. února 2013**
Termín odevzdání bakalářské práce: **31. května 2013**


prof. Ing. Bohumil Culek, CSc.
děkan

L.S.


doc. Ing. Pavel Drdla, Ph.D.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 1. února 2013

Prohlašuji:

Tuto práci jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Pardubicích dne 28. 5. 2013

Soňa Svobodová

PODĚKOVÁNÍ

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucímu této práce Ing. Davidu Šourkovi, Ph.D. za odborné vedení při vypracování bakalářské práce a za rady, které mi poskytoval po dobu mého studia. V neposlední řadě je mou milou povinností poděkovat své mamince a svým blízkým za podporu, které se mi dostávalo po celou dobu studia.

ANOTACE

Bakalářská práce se zabývá problematikou cestování handicapovaných osob leteckou dopravou. V této práci je analyzována současná situace, práva takových cestujících a popis problémů, se kterými se při cestování setkávají. Dále se práce zabývá stavem na českých letištích a v českých aeroliniích.

KLÍČOVÁ SLOVA

handicapované osoby, letecká doprava, letiště, letečtí dopravci

TITLE

The transport of handicapped persons by the air transport

ANNOTATION

Bachelor thesis deals with the problems of handicapped persons traveling by air transport. In the thesis is analyzed current situation, the rights of passengers and a description of the problems that they are encountered during travel. The thesis deals with the situation of Czech airports and Czech Airlines.

KEYWORDS

Handicapped persons, air transport, airport, airlines

OBSAH

SEZNAM ILUSTRACÍ A TABULEK.....	8
ÚVOD.....	9
1 ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU	10
1.1 NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (ES) Č. 1107/2006	10
1.2 DOKUMENT Č. 30 EVROPSKÉ KONFERENCE CIVILNÍHO LETECTVÍ.....	15
1.3 DALŠÍ DOKUMENTY.....	17
2 PŘEPRAVNÍ PROCES HANDICAPOVANÝCH OSOB V LETECKÉ DOPRAVĚ...18	
2.1 NÁKUP LETENEK	18
2.2 DOPRAVA NA LETIŠTĚ	20
2.2.1 VEŘEJNÁ DOPRAVA.....	20
2.2.2 INDIVIDUÁLNÍ DOPRAVA	23
2.3 LETIŠTĚ	24
2.3.1 BEZBARIÉROVOST TERMINÁLŮ LETIŠŤ	26
2.3.2 ODBAVENÍ CESTUJÍCÍCH.....	29
2.3.3 PASOVÁ, CELNÍ A BEZPEČNOSTNÍ KONTROLA.....	30
2.3.4 NÁSTUP A VÝSTUP.....	31
2.4 PRŮBĚH LETU	33
2.4.1 PALUBNÍ A POZEMNÍ PERSONÁL	34
2.4.2 ZDRAVOTNÍ POMŮCKY	35
2.4.3 VYLOUČENÍ Z PŘEPRAVY	35
2.5 REKLAMACE	36
3 NÁVRHY ZLEPŠENÍ SOUČASNÉ SITUACE	37
ZÁVĚR	42
SEZNAM POUŽITÝCH INFORMAČNÍCH ZDROJŮ	43

SEZNAM ILUSTRACÍ A TABULEK

Obrázek 1: <i>Nízkopodlažní autobus na lince Airport Express</i>	21
Obrázek 2: <i>Parkovací stání vyhrazené pro handicapované osoby na letišti Václava Havla Praha</i>	23
Obrázek 3: <i>Stanoviště pro přivolání asistence na letišti Václava Havla Praha</i>	26
Obrázek 4: <i>Letadlo s přistavenými schůdky na letišti Brno – Tuřany</i>	28
Obrázek 5: <i>Schůdky používané pro nástup a výstup cestujících</i>	32
Tabulka 1: <i>Souhrn problémů, které mohou nastat v rámci přepravního procesu</i>	39
Tabulka 2: <i>Hodnotící stupnice jednotlivých kritérií</i>	40
Tabulka 3: <i>Ohodnocení navrhovaných řešení a jejich výsledná náročnost</i>	40

ÚVOD

Leteckou dopravou se ročně přepraví téměř miliarda cestujících. Díky její rychlosti může doletět na vzdálená místa za krátkou dobu každý, tedy i ti, pro něž je mnohdy obtížné překonat i pár metrů bez cizí pomoci. Naneštěstí existují v letecké dopravě překážky, které jim mohou cestu znepříjemnit nebo dokonce znemožnit. Každý člověk má však nárok na svobodu pohybu a na rovné zacházení, tudíž jsou takové překážky nežádoucí.

Cílem této práce je zmapovat současný stav podmínek pro přepravu osob s tělesným postižením nebo osob s omezenou schopností pohybu a orientace a to, jak na letištích, tak i v průběhu samotného letu, vytyčení problémů, které se mohou v rámci přepravy vyskytnout, a nastínit možnosti jejich zlepšení.

1 ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU

Dokumentů, které se zabývají pouze přepravou handicapovaných osob leteckou dopravou, není mnoho a nebývají zahrnuty v legislativě jednotlivých států, ale vznikají v rámci mezinárodních dohod či v rámci Evropské unie. Právní normy České republiky se touto problematikou zabývají jen okrajově v případě, že existuje souvislost s jinými normami. Na první pohled by se mohlo zdát, že tématem přepravy osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace se na rozdíl od přepravy osob pozemní veřejnou dopravou, jako je městská hromadná doprava, veřejná silniční (autobusová) doprava či železniční doprava, naše legislativa či odborná literatura příliš nezabývá. Nejdůležitějším nařízením v letecké dopravě ohledně přepravy osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v České republice je 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. Další dokumentem, který se zabývá touto problematikou, je Dokument č. 30 Evropské konference civilního letectví (European Civil Aviation Conference), jejímiž členy jsou všichni členové Mezinárodní organizace civilního letectví (International Civil Aviation Organization). Česká republika se stala členem Evropské komise civilního letectví 1. 1. 1993 jako jeden z nástupnických států Československa, které bylo součástí této organizace od 1. 6. 1991.

1.1 NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (ES) č. 1107/2006

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 ze dne 5. července 2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientaci v letecké dopravě vzešlo v platnost o dva roky později, v roce 2008. Nařízení bylo přijato zejména proto, že osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace způsobenou postižením, věkem nebo jiným faktorem by měly mít možnost využívat letecké dopravy způsobem srovnatelným s ostatními občany a mají jako všichni ostatní občané právo na volný pohyb, svobodu volby a nediskriminační zacházení. Vznik tohoto nařízení byl důležitý také tím, že ve většině jednotlivých evropských států neexistují právní předpisy, které se dostatečně zabývají touto problematikou, a nebyly sjednoceny podmínky pro přepravu cestujících se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace, následkem čehož, nebyl zajištěn stejný standart na všech letištích a u leteckých dopravců. Osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou

schopností pohybu a orientace by měly mít přístup k přepravě, která by jim neměla být upírána z důvodu jejich zdravotního postižení nebo omezené schopnosti pohybu a orientace, kromě výjimek z důvodu bezpečnosti stanovených zákonem (článek 4 tohoto dokumentu), a měla by jim být prostřednictvím nezbytného vybavení a personálu poskytována na letištích a na palubách letadel pomoc, která odpovídá jejich zvláštním potřebám, a to bez dodatečných poplatků. Také veškeré důležité informace při pozemním odbavení i v průběhu letu, které jsou poskytovány cestujícím, by měly být poskytovány alternativními způsoby, tak aby jim rozuměli všichni cestující. Bylo by však vhodné, aby tyto alternativní způsoby byly blíže specifikovány, jelikož letečtí dopravci a řídicí orgány letišť si mohou tuto povinnost vyložit dle svého, a informace sdělené jejich způsobem nemusejí vyhovovat potřebám všech osob se zdravotním postižením nebo všem osobám s omezenou schopností pohybu a orientace (například uvede-li řídicí orgán letišť informace v písemné a zvukové podobě, nevyhovuje to cestujícímu nevidomému a hluchému zároveň, u něhož je vyžadováno, aby informace byly uvedeny braillovým písmem).

Pro účely tohoto nařízení jsou definovány pojmy, které se mohou pro potřeby jiných dokumentů lišit, ale definice „osoba se zdravotním postižením“ nebo „osoba s omezenou schopností pohybu a orientace“ je platná i pro účely této práce. Osoba se „zdravotním postižením“ nebo „osoba s omezenou schopností pohybu“ je zde definována jako *osoba, 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 poskytovány cestujícím (2).*

V nařízení (ES) č. 1107/2006 je mimo jiné uvedeno, že by řídicí orgány letišť při rozhodování o podobě nových letišť či v rámci zásadních modernizací měly, pokud je to možné, zohlednit potřeby osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Stejně tak by i letečtí dopravci měli brát ohled na jejich potřeby při rozhodování o úpravě nových a modernizovaných letadel. Avšak parametry pro stavbu či modernizaci letišť nebo pro úpravu nových či modernizovaných letadel nejsou specifikovány, i když existují předpisy pro stavbu letišť a konstrukci letadel. Tudíž v tomto ohledu nejsou technické parametry letišť a letadel sjednoceny a je nutné tyto specifika do legislativy doplnit, vzhledem k tomu, že se může stát, že úpravy, které budou při modernizaci či stavbě letišť nebo při úpravě nových či modernizovaných letadel, použity

nemusejí být dostatečná a nemusejí splňovat potřeby osob se zdravotním postižením nebo osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Takové úpravy jsou pak kontraproduktivní.

Jak již bylo zmíněno, letecký dopravce nesmí na základě zdravotního postižení nebo omezené schopnosti pohybu a orientace odmítnout rezervaci pro let a musí přijmout cestujícího se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace, pokud má dotyčný cestující platnou rezervaci a letenku, kromě případů stanovených zákonem (článek 4 tohoto nařízení). Případy stanovené zákonem, ve kterých smí letecký dopravce, popřípadě jeho zástupce, odmítnout přepravu z důvodu zdravotního stavu, postižení nebo omezené schopnosti pohybu a orientace, jsou pouze takové případy, aby byly dodrženy platné bezpečnostní požadavky, které však musí být jakýmkoli způsobem zpřístupněny veřejnosti spolu s dalšími oznámeními o omezení přepravy. Další důvod je, pokud velikost letadla či jeho dveří neumožňuje nástup přepravované osoby na palubu letadla. Tomuto důvodu by se dalo předejít, kdyby existovala právní úprava, která by předepisovala technické parametry uzpůsobení letadla pro přepravu handicapovaných osob, jak již zde bylo zmíněno. V obou případech však musí letecký dopravce této osobě nabídnout právo na proplacení výdajů nebo přesměrování letu přes jiná spojení, které je však podmíněno splněním všech bezpečnostních požadavků. Letecký dopravce však smí požadovat po cestujícím se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu nebo orientace, aby byla doprovázena další osobou, jež je schopna poskytnout jí potřebnou pomoc, což je mnohdy pohodlnější i pro samotné cestující, jelikož palubní personál má na starosti všechny cestující na daném letu. Osobám se speciálními potřebami se tak může během procesu přepravy plně věnovat osoba, která zná jejich specifické požadavky a ví, jak se zachovat v situacích, které mohou nastat. Navíc pro každého člověka je mnohem snazší a příjemnější žádat o pomoc člověka, kterého zná. Avšak na druhou stranu, osoba se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace by měla mít sama možnost posoudit své schopnosti a potřeby, jelikož sama nejlépe odhadne své možnosti. Právo požadovat doprovodnou osobu v průběhu letu však může být leteckými dopravci zneužito i v případech, kdy její přítomnost není nezbytně nutná, za účelem „usnadnit si práci“. Navíc, jelikož letečtí dopravci si jej mohou vyložit každý jinak, může dojít k tomu, že ve stejných situacích budou někteří dopravci vyžadovat doprovodnou osobu a jiní ne. Z toho důvodu by bylo vhodné alespoň částečně vymezit, kteří cestující se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace by měly být doprovázeny, a u kterých doprovodná osoba není nutná, již v rámci tohoto nařízení. Takové opatření by mohlo pomoci i samotným cestujícím, aby si byli vědomi toho, zdali mohou nebo naopak nesmí cestovat bez doprovodné osoby.

Osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace nemusejí být schopni dosáhnout delších vzdáleností bez cizí pomoci, proto řídicí orgány letiště s výborem uživatelů letiště a s pomocí příslušných organizací, které zastupují osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, mají za úkol zřídit nebo určit místa příjezdu a odjezdu, na kterých si mohou osoby se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace snadno vyžádat pomoc po příjezdu na letiště. Je však nutné jej určit tak, aby co nejvíce vyhovovala potřebám těchto cestujících, v opačném případě by pro ně tato pomoc nepředstavovala žádná usnadnění.

V případě, že letecký dopravce obdrží informaci o potřebě pomoci osobě se zdravotním postižením nebo osobě s omezenou schopností pohybu a orientace do 48 hodin před zveřejněným časem odletu, předá ji nejpozději 36 hodin před časem odletu, v ostatních případech co nejdříve to půjde, řídicímu orgánu letiště a provozujícímu leteckému dopravci (pokud rezervace nebyla provedena prostřednictvím tohoto dopravce). Provozující letecký dopravce také co nejdříve po odletu informuje řídicí orgán letiště v místě určení, v případě, že se toto letiště nachází na území členského státu. Řídicí orgán letiště je zodpovědný za zajištění pomoci osobě se zdravotním postižením nebo osobě s omezenou schopností pohybu a orientace od příjezdu až po nástup do letadla a zajistí tuto pomoc tak, aby byla tato osoba schopna zúčastnit se letu a aby co nejvíce odpovídala potřebám jednotlivých cestujících. Stejně tak je řídicí orgán odpovědný za zajištění pomoci při tranzitu na letišti a při přiletu tak, aby se cestující se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace byl schopen dopravit na místo odjezdu z letiště. Jestliže je nutná pomoc asistenčního psa, letecký dopravce musí tuto skutečnost přijmout, pakliže je to v souladu s vnitrostátními pravidly pro přepravu asistenčních psů na palubě letadel. Většina cestujících však neoznámí své specifické potřeby řídicím orgánům letišť a leteckým dopravcům, kteří pak nemohou zajistit potřebou pomoc, i když by ji jinak mohly zajistit bez větších problémů. Ve většině případů mohou právě za vzniklé problémy samotní cestující. Z tohoto důvodu je nutné zajistit podstatně větší informovanost osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace.

Aby nevznikala zbytečná nedorozumění, která by mohly vést k nespokojenosti osob se zdravotním postižením nebo osob s omezenou schopností pohybu a orientace, jsou letečtí dopravci a řídicí orgány letišť povinni zajistit příslušným školením potřebné znalosti všech jejich zaměstnanců a zaměstnanců subdodavatelů, kteří poskytují přímou pomoc osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace, a kteří přicházejí do přímého styku s cestujícími. V případě, že by pozemní či palubní personál nebyl

dostatečně proškolen v poskytnutí pomoci těmto cestujícím, mohlo by to vést nejen k nespokojenosti, ale v krajním případě i ke zranění cestujícího. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 se však již dále nezabývá tím, co všechno by mělo být obsahem těchto školení a jak často by měl personál výcvikem procházet, přičemž by tento nedostatek mohl být odstraněn jednoduše převzetím částí Dokumentu č. 30 ECAC, které se zabývají školením jak palubních tak i pozemních zaměstnanců. Vzhledem k tomu, že tyto části jsou poměrně obsáhlé, bylo by možné je zjednodušit tak, že by byly uvedeny stručněji, přičemž v textu by mohlo být přímo odkazováno na samotný Dokument.

Tímto nařízením je také ustanovena zodpovědnost leteckých dopravců a řídicích orgánů letišť za jeho dodržování, a jestliže má osoba se zdravotním postižením nebo osoba se omezenou schopností pohybu a orientace za to, že toto nařízení bylo porušeno, má právo na tuto skutečnost upozornit dotyčného leteckého dopravce nebo řídicí orgán letiště. Pakliže nemůže tímto způsobem dosáhnout nápravy, může podat stížnost na jakýkoli příslušný orgán určený členským státem. V případě, že letecký dopravce nebo řídicí orgán letiště poruší toto nařízení, budou mu uloženy sankce, které stanoví komise tak, aby byly účinné, přiměřené, ale odrazující.

Řídicí orgány letišť a letečtí dopravci odpovídají za to, že pomoc poskytovaná osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace od příjezdu na letiště odletu až po odjezd z letiště příletu, je poskytovaná zcela zdarma bez dalších poplatků. Povinnosti leteckých dopravců a řídicích orgánů letišť, které vyplývají z tohoto nařízení nelze žádným způsobem omezit ani vyloučit, avšak vzhledem k tomu, že tyto povinnosti nejsou nijak blíže specifikovány, mohou si je letečtí dopravci a řídicí orgány letišť vyložit a zacházet s nimi téměř tak, jak jim to nejvíce vyhovuje, tudíž je nutné povinnosti konkretizovat již v rámci dokumentu, tak aby nemohlo docházet k výrazné rozdílnosti v jejich výkladu.

Pomoc poskytovaná osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace musí být zorganizována tak, aby nedošlo ke zpoždění či přerušení letu, a také tak, aby byl zajištěn vysoký a rovnocenný standart. Nedostatkem toho nařízení však je, že již neuvádí, jakým normám kvality by tento standart měl odpovídat. Navíc normy kvality pro pomoc cestujícím by měly být, dle tohoto nařízení, stanoveny pro letiště, jejichž roční objem provozu je vyšší než 150 000, a měl by je určit řídicí orgán letišť ve spolupráci s výborem uživatelů letišť (popřípadě s organizacemi zastupující osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace), namísto toho,

aby byla kritéria pro normy kvality stanovena přímo právním předpisem, což je potřebné pro jejich sjednocení a dodržování, proto je žádoucí, aby se jimi nařízení přímo zabývalo.

Součástí nařízení ES č. 1107/2006 jsou dvě přílohy, v nichž jsou shrnuty druhy pomoci osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace. V první z nich jsou uvedeny druhy pomoci spadající do působnosti řídicích orgánů letišť a ve druhé pomoc poskytována leteckými dopravci. Informace o druhu poskytované pomoci v přílohách jsou stručné, přehledné a mohou být užitečné i pro samotné cestující, kteří si zde mohou snadno zjistit, na jakou pomoc mají nárok.

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 je celkově dobře zpracované a správné je, že zahrnuje ustanovení o všech povinnostech a právech řídicích orgánů letišť, leteckých dopravců ale i samotných cestujících se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace od příjezdu na letiště odletu až po jeho odjezd z cílového letiště, ale již se touto problematikou mnohdy nezabývá dostatečně do hloubky, a bylo by více než vhodné ji blíže specifikovat a doplnit.

1.2 DOKUMENT Č. 30 EVROPSKÉ KONFERENCE CIVILNÍHO LETECTVÍ

Evropská konference civilního letectví (ECAC) vydala v prosinci roku 2009 poslední 11. vydání dokumentu č. 30, jehož pátá část se zabývá usnadněním dopravy osobám s omezenou schopností pohybu. Dokument č. 30 se svým obsahem podstatně liší od Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006, které se zabývá problematikou přepravy handicapovaných osob obecně. Dokument řeší zejména otázky týkající se pozemního odbavení, správného zacházení s osobami se zdravotním postižením nebo s osobami omezenou schopností pohybu a orientace a školení zaměstnanců. Jeho součástí je i průvodce pro cestující s omezenou schopností pohybu, které letí poprvé nebo nelétají často. Účelem průvodce je poskytnout osobám s omezenou schopností pohybu a orientace potřebné informace o tom, na co by se měli připravit, a také usnadnit komunikaci mezi nimi a leteckými společnostmi. Průvodce je praktickým rádcem pro přípravu cestujících na proces přepravy a hlavně na to, co vše je třeba zajistit před letem, a na to, co se může v průběhu letu stát, a tvoří základ pro jiné příručky, které se zabývají tímto tématem. Je dobré, že i v rámci takového dokumentu existuje snaha o informovanost cestujících a o to, je co nejlépe připravit na cestu tak, aby nevznikaly v jejím průběhu žádné problémy.

Důležitou součástí tohoto dokumentu, je Kodex správného chování při pozemním odbavování osob s omezenou schopností pohybu a orientace, na který se odvolává i výše zmíněné Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006. Obsahuje strategii pro speciální asistenční služby, provozní postupy a standardy služeb. Kodex by měl být součástí znalostí všech zaměstnanců pozemního odbavení, jelikož obsahuje shrnutí důležitých zásad a postupů při odbavování osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace s ohledem na etiku.

Součástí dokument je také příručka pro pracovníky bezpečnostních procedur pro kontroly osob s omezenou schopností pohybu a orientace a pro zaměstnance pozemního odbavení. Příručka se sice zabývá přímo prováděním postupů a bezpečnostními procedurami při odbavení, avšak pouze stručně a obecně, spíše se zde klade důraz na jednání s osobami se zdravotním postižením a s omezenou schopností pohybu a orientace, které nejsou osvobozeny od bezpečnostních kontrol, ale zaměstnanci by měli dbát na to, aby tyto kontroly byly prováděny pečlivě a citlivě. Bylo by vhodné věnovat v dokumentu více pozornosti tomu, jak přesně postupovat při těchto bezpečnostních procedurách (při odbavení a hlavně při bezpečnostní kontrole), tak aby bylo přesně stanoveno, jak mají procedury probíhat. Každý řídicí orgán letišť a každý letecký dopravce je povinen své zaměstnance patřičně proškolit, ale takové školení probíhá na základě interních materiálů jednotlivých letišť a dopravců, tudíž nemusejí být shodná. I když tento dokument obsahuje část, která se zabývá školením zaměstnanců, jsou v ní zahrnuty pouze oblasti znalostí, které by měl daný zaměstnanec znát, nikoli specifikace těchto oblastí. Dále je zde uveden přehled rozsahu a lhůt pro pravidelné přeškolení pro jednotlivé pozice.

Dokument č. 30 ECAC je velice rozsáhlý, avšak zabývá se pouze částí celého přepravního procesu. Významný je tím, že se obsahuje postupy pro pozemní odbavení cestujících, a to jak procedury (odbavení, bezpečnostní kontrola, asistenční služby, aj.), tak i problematikou etiky (správné jednání, zacházení a komunikace), tak hlavně i školením zaměstnanců, kteří poskytují přímou pomoc osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace, a kteří přicházejí do přímého styku s cestujícími, avšak další faktory týkající se problematiky přepravy osob se zdravotním postižením nebo osob s omezenou schopností pohybu a orientace zmiňuje jen okrajově či nezmiňuje vůbec. I když je dokument obsáhlý, tak jeho obsah se dá shrnutou poměrně krátce a jeho části se zabývají převážně podobnou problematikou – jednáním s cestujícími se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace. Není nutné rozšiřovat tento dokument tak, aby se zabýval širší částí přepravního procesu, ale bylo

by vhodné rozšířit některé oblasti, které jsou v něm řešeny, jelikož se daná témata řeší pouze jednostranně a nedostatečně podrobně.

1.3 DALŠÍ DOKUMENTY

Z dalších předpisů se touto problematikou okrajově a velmi krátce zabývá ICAO Annex 9 – zjednodušení formalit, v němž Mezinárodní organizace civilního letectví (ICAO) řeší zjednodušení přepravy osob, které vyžadující zvláštní pomoc.

Ministerstvo dopravy České republiky vydalo Průvodce leteckou dopravou pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, který obsahuje základní body pro hladký a bezproblémový průběh cesty, jak získat potřebné informace, jak rezervovat letenky a rady pro usnadnění průběhu cesty (nástupu, výstupu a průběhu letu). Průvodce je obsahově téměř stejný jako ten, který je součástí Dokumentu č. 30 ECAC, avšak na rozdíl od něj je snadno dostupný v českém jazyce.

2 PŘEPRAVNÍ PROCEST HANDICAPOVANÝCH OSOB V LETECKÉ DOPRAVĚ

Osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace mají určité požadavky a potřeby během cesty, které když jsou splněny, tak je průběh jejich cesty stejně pohodlný a bezproblémový jako všech ostatních cestujících. Aby tohoto bylo dosaženo, je nutné cestující se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace rozdělit, jelikož každý z nich vyžaduje jinou pomoc. Nevidomí cestující vyžadují pomoc při přemístování (uvnitř terminálu, z/do letadla, na místo v letadle, atd.) a jsou schopni bez problémů komunikovat. Neslyšící nebo hluchoněmí cestující nevyžadují speciální pomoc spojenou s pohybem, avšak při komunikaci je třeba dbát jistých zásad. Většina neslyšících osob umí odezírat ze rtů, tudíž zaměstnanci, kteří s nimi komunikují, by si měli dávat pozor na artikulaci, aby jim cestující rozuměli. Hluchoněmí cestující vyžadují alternativní způsoby komunikaci (písemně, znaková řeč, aj.). Cestujícím, kteří jsou nevidomí a neslyšící, je nutné poskytnout pomoc při přemístování. Tito cestující však musí vždy cestovat s doprovodnou osobou, jelikož komunikace s nimi by byla velice obtížná. Další skupinou cestujících, jsou osoby, které mají problémy s pohybem (využívající zařízení pro mobilitu), a tudíž vyžadují pomoc při nástupu do letadla a výstupu z něj, na palubě letadla, při pohybu po terminálech, atd. Při komunikaci nepotřebují alternativní způsoby dorozumívání. Specifikou skupinou jsou všichni další cestující, kteří vyžadují speciální pomoc (například kombinace předchozích). Jejich požadavky a potřeby se však liší s ohledem na jejich zdravotní stav či stupeň postižení.

Aby byly lépe chápány potřeby osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace byla snaha o spolupráci s Českým tenisovým svazem vozíčkářů, která však nebyla úspěšná. Informace a údaje použité pro tuto práci jsou čerpány převážně z praxe získané při práci na letišti Václava Havla v Praze.

2.1 NÁKUP LETENEK

Osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace si mohou rezervovat a zakoupit letenku stejným způsobem jako všichni ostatní cestující prostřednictvím cestovních agentur, internetových portálů či prostřednictvím vlastních distribučních kanálů leteckých dopravců (vlastních prodejních sítí kanceláří nebo vlastních internetových portálů). Letenku je možné si zakoupit kdykoli před plánovaným odletem,

ale doporučuje se alespoň 48 hodin předem, aby letečtí dopravci a provozovatelé letišť byli schopni zajistit potřebnou požadovanou pomoc a speciální požadavky cestujícího, které je potřeba nahlásit leteckému dopravci spolu s rezervací či nákupem letenky. Pomoc osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace je poskytována vždy zdarma a v žádném případě není nutné předkládat lékařské potvrzení. Letenku si lze zakoupit do kterékoli cestovní třídy nabízené na daném letu (První třída - First Class, Obchodní třída - Business Class, Ekonomická třída - Economy Class), avšak při výběru cestovní třídy by měl cestující brát ohled také na rozdíly mezi jednotlivými třídami, jelikož některé parametry (např. velikost sedadel, prostor okolo sedadel) nejsou pro všechny cestovní třídy stejné a nemusí vyhovovat jeho potřebám, což se týká hlavně prostorových nároků osob s omezenou schopností pohybu.

Počet míst, která mohou být obsazena osobami se zdravotním postižením a osobami s omezenou schopností pohybu a orientace, může být pro jednotlivé lety omezen z důvodu bezpečnosti – aby byla zajištěna nejen jejich bezpečnost, ale i všech ostatních cestujících během nečekaných situací, zejména v případě nouzového přistání, kdy je potřeba zajistit dostatečně rychlou evakuaci všech cestujících. Při omezování počtu míst se zohledňuje nasazené letadlo, stupeň postižení osoby se zdravotním postižením nebo osoby s omezenou schopností orientace a pohybu, zda je či není během letu přítomna doprovodná osoba, avšak konečné rozhodnutí je vždy na kapitánovi letadla. Pokud se cestující rozhodne z nějakého důvodu zrušit rezervaci, je vhodné to udělat co nejdříve, a to právě z důvodu omezeného počtu míst cestujících – uvolní tak místo pro jinou osobu se zdravotním postižením či osobu s omezenou schopností pohybu a orientace, která by tak třeba nemohla mít možnost zúčastnit se daného letu.

Každý cestující by si měl být před nástupem do letadla naprosto jistý, že jeho zdravotní stav mu umožňuje zúčastnit se letu, jelikož normální provoz letadla může vést ke zhoršení zdravotního stavu nebo způsobit zdravotní obtíže (dýchací obtíže, změna krevního tlaku, atd.), pokud vzniknou v tomto ohledu jakékoliv pochybnosti, je povinností cestujícího vyžádat si odborné lékařské posouzení. V případě způsobilosti k letu za určitých podmínek či za určitých preventivních opatření je cestující odpovědný za dodržení těchto opatření a podmínek. Při přepravě cestujících s onemocněním je často od cestujícího vyžadováno lékařské potvrzení. Pro toto potvrzení se využívá zvláštní formulář MEDIF, který si lze vyzvednout v prodejních kancelářích leteckých společností. Tento formulář mohou letečtí dopravci od cestujícího vyžadovat pouze v případech, kdy by mohlo být ohroženo zdraví dotyčného cestujícího, ostatních cestujících nebo posádky, ale nikoliv za účelem toho,

aby osoba se zdravotním postižením a osoba s omezenou schopností pohybu a orientace prokázala, že potřebuje pomoc. Formulář MEDIF má dvě strany, první z nich obsahuje informace o cestujícím a vyplňuje se dvojmo, druhá strana je tajná, jelikož jsou v ní uvedeny informace o zdravotním stavu cestujícího, informace o zvláštních požadavcích cestujícího a potvrzení lékaře. Celý formulář se vyplňuje ve dvou jazycích, v českém a anglickém. Rezervaci letenky je možné provést až po potvrzení tohoto formuláře, protože bez něj nelze znát všechny potřebné informace ohledně omezení cestujícího.

Cestující by si při plánování cesty měl zjistit veškeré potřebné dostupné informace, aby pro něj průběh cesty byl co nejpohodlnější a nejhladší, a sdělit své požadavky leteckému dopravci a provozovateli letiště. Nezajištění potřebné pomoci osobám se zdravotním postižením nebo osobám s omezenou schopností pohybu a orientace vzniká ve většině případů, jak již zde bylo zmíněno, právě ze strany cestujících z toho důvodu, že nenahlásí své potřeby a při jejich zjištění provozovatelem letišť či leteckým dopravcem je již pozdě na to, je zorganizovat. Informace jsou dostupné přímo u leteckých dopravců, provozovatelů letišť nebo u agentů cestovních kanceláří. V případě hledání informací na internetových stránkách letišť a leteckých dopravců je jejich nalezení mnohdy obtížné, jelikož informace bývají nepřehledně umístěny a mnohdy jsou i neúplné.

2.2 DOPRAVA NA LETIŠTĚ

Při přepravě na letiště si mohou cestující zvolit způsob dopravy, který je pro ně nejpohodlnější. A to buď přepravu veřejnou dopravou, nebo individuální dopravou.

2.2.1 VEŘEJNÁ DOPRAVA

Na všechny mezinárodní veřejná letiště v České republice, tj. Letiště Václava Havla Praha, Letiště Brno – Tuřany, Letiště Leoše Janáčka Ostrava, Letiště Pardubice a Letiště Karlovy Vary, existují dopravní spojení městskou hromadnou dopravou. Aby byla doprava co nejpohodlnější a nejsnadnější pro cestující se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace řadí se na linky nízkopodlažní vozy, které jsou vždy nějakým způsobem vyznačeny v jízdních řádech dané linky. Trasy všech linek a řazení vozů zde uváděných jsou platné k 1. 4. 2013.

PRAHA

Dopravní podnik hlavního města Prahy, a.s. provozuje několik autobusových linek, které zajišťují spojení na letiště. Je to linka č. 179 (trasa linky: Nové Butovice – Letiště (Terminál 1, Terminál 2)), linka č. 119 (trasa linky: Dejvická – Letiště (Terminál 1, Terminál 2)), linka č. 100 (trasa linky: Zličín – Letiště (Terminál 1, Terminál 2)) a linka AE (Airport Express) jedoucí přímo z Hlavního nádraží, která je provozována Dopravním podnikem spolu s Českými drahami, a.s. Na lince AE neplatí tarif Pražské integrované dopravy, ale tarif ČD. Autobusy jezdící na těchto linkách, však nejsou všechny vhodné pro přepravu osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu. Nízkopodlažní vozy jsou provozovány na linkách č. 179, 119 a AE, kde jezdí téměř všechny spojení právě tyto vozy. Oproti tomu na lince č. 100 jsou běžně všechny vozy nízkopodlažní. V rámci nočního provozu je doprava na Letiště Václava Havla Praha zajištěna autobusovou linkou č. 510 (trasa linky: Na Beránku – Letiště (Terminál 1, Terminál 2)), na níž nejsou nízkopodlažní vozy za normálních okolností řazeny téměř vůbec.



Obrázek 1 Nízkopodlažní autobus na lince Airport Express

Zdroj: Autor

BRNO

Na Letišti Brno – Tuřany existují dvě linky provozované Dopravním podnikem města Brna. První z nich je denní linka č. 76 (trasa linky: Hlavní nádraží – Letišti Tuřany), kde jezdí převážně většina autobusů nízkopodlažních, druhá linka č. 89 (trasa linky: Jinačovice – Letišti Tuřany - Dvorská) je noční a nízkopodlažní vozy na ní jezdí několikrát za noc.

OSTRAVA

Na Letišti Leoše Janáčka provozuje veřejnou dopravu společnost Veolia Transport Morava a.s. a jezdí zde pravidelně dvě autobusové linky, linka č. 880 670 (trasa linky: Ostrava, ÚAN – Mořnov, Airport – Nový Jičín, aut. nádr.) a linka č. 910 333 (trasa linky: Ostrava, ÚAN – Mořnov, Airport). Nízkopodlažní vozy bývají pravidelně řazeny jen na lince č. 880 670, na lince č. 910 333 běžně nejezdí.

PARDUBICE

Spojení na Letišti Pardubice je zajištěno autobusovými linkami městské hromadné dopravy č. 88 (trasa linky: Dubina, Dubinská – Letišti – Dubina, Dubinská), č. 8 (trasa linky: Dubina, Dubinská – Letišti – Dubina, Dubinská), č. 14 (trasa linky: Staré Čívce, Prům. zóna – Letišti - Polabiny, točna) a č. 24 (trasa linky: Čepí, prodejna – Letišti – Hlavní nádraží), které provozuje Dopravní podnik města Pardubice, a na všech linkách jsou řazeny nízkopodlažní vozy na většině spojů. Dále na letišti jezdí meziměstská linka č. 650300, kterou zajišťuje společnost CONNEX Východní Čechy a.s., na níž nejsou řazeny žádné nízkopodlažní vozy.

Dopravní podnik města Pardubice umožňuje i dopravu speciálně upraveným automobilem pro handicapované osoby, která je určena pro zdravotně postižené, držitele průkazu ZTP/P a pro všechny osoby, které se v důsledku úrazu, choroby či jiného důvodu stali krátkodobě imobilními. K využívání této služby je nutné se zaregistrovat a objednat si telefonicky přepravu alespoň jeden den předem.

KARLOVY VARY

Doprava na Letiště Karlovy Vary je zajištěna linkou č. 8 (trasa linky: Letiště – Tržnice) provozovanou Dopravním podnikem Karlovy Vary, a.s. I když dopravní podnik vlastní nízkopodlažní vozidla, na této lince však nebývají běžně řazeny.



Obrázek 2 Parkovací stání vyhrazené pro handicapované osoby na letišti Václava Havla Praha

Zdroj: Autor

2.2.2 INDIVIDUÁLNÍ DOPRAVA

Všechna mezinárodní veřejná letiště mají funkční infrastrukturu a jsou dobře přístupná osobní automobilovou dopravou. Vzhledem k dobrému dopravnímu značení, není příliš obtížné letiště nalézt. Všechny také mají vyhrazená parkovací stání pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace v blízkosti terminálů. Umístění takových parkovacích stání by mělo podle platného nařízení ES č. 1107/2006

být projednáno řídicími orgány letišť s výborem uživatelů letiště s pomocí příslušných organizací, tak aby si cestující se zdravotním postižením či s omezenou schopností pohybu a orientace mohli snadno vyžádat pomoc. Tato parkovací stání by měla být dostatečně označena a musí na nich být k dispozici základní informace o letišti v dostupných formách, což na letištích není vždy splněno. Parkování je osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace poskytováno zdarma buď po celou dobu parkování (letiště Václava Havla Praha, letiště Leoše Janáčka Ostrava, letiště Pardubice a letiště Karlovy Vary), nebo alespoň na určité časové období (letiště Brno – Tuřany). Na největším letišti v České republice – na letišti Václava Havla Praha je parkovacích stání určených pro osoby se zdravotním postižením nebo osoby s omezenou schopností pohybu a orientace dostatečné množství, jsou umístěna v blízkosti terminálů (avšak za určitých podmínek by bylo možné je umístit ještě do bližší vzdálenosti hned ke vchodům do terminálů) a terminál je bezbariérově dobře dostupný. Časové omezení pro stání na jednotlivých parkovacích stáních je omezeno daným parkovištěm.

2.3 LETIŠTĚ

Po příjezdu či přiletu na letiště až do chvíle odletu či odjezdu z letiště zodpovídá řídicí orgán letiště za zajištění pomoci osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace, a to i v případě, jedná-li se pouze o tranzit. Aby byla zajištěna potřebná individuální péče, měl by řídicí orgán letiště být obeznámen s těmito potřebami alespoň 48 hodin před zveřejněným časem odletu či přiletu, ale i v případě, že tomu tak není, řídicí orgány letišť zajistí potřebnou pomoc, k čemuž by měl vyvinout veškeré rozumné úsilí. Pomoc poskytovaná řídicími orgány letišť je poskytována vždy bez poplatků.

Druhy pomoci spadající do působnosti řídicích orgánů letišť a úpravy nutné k tomu, aby se osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace umožnilo (23):

- *sdělit svůj příjezd na letiště a žádost o pomoc na určených místech uvnitř budov terminálů a mimo ně*
- *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 veřejné přístupné zóně letiště, uvnitř budov terminálu a mezi nimi*
- *přemístit se v případě potřeby na toalety*

Důležitý faktor ovlivňující celý proces přepravy, zejména odbavení cestujícího a průběh pasové, celní a bezpečnostní kontroly, je komunikace mezi osobami se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace, řídicími orgány letiště a zaměstnanci letiště. Splnění požadavků cestujících na potřebnou pomoc souvisí s vzájemnou výměnou informací, proto je komunikace velice důležitá. V případě, že komunikace nefunguje, nemohou být požadavky cestujících dostatečně splněny, jelikož řídicí orgány letišť nemají dostatek informací o požadavcích cestujícího, nebo naopak cestující nemusí získat potřebné údaje o tom, jak vše potřebné zajistit. Aby komunikace probíhala co nejlépe, je důležité všechny informace uvádět ve všech dostupných formách, tak aby jim porozuměli co nejlépe všichni cestující.

Osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace mohou využít asistenční službu provozovanou řídicími orgány letišť, která využívá invalidních vozíků tlačných asistenty. Tuto službu lze využít ihned po příjezdu na letiště až po nástup do letadla či od přiletu po odjezd z letiště, ale také v případě tranzitu. Ve všech případech je však nutné si ji předem vyžádat. Například na letišti Václava Havla v Praze jsou stanoviště pro přivolání pomoci označena číslem (viz obrázek č. 3) a je na nich uveden telefonický kontakt na sistační službu. Jelikož jsou tyto informační tabule umístěny na budově terminálu, bylo by jednodušší, kdyby byl přímo u nich vhodně umístěn zvonek (popřípadě i více zvonků v několika výškových úrovních), kterým by bylo možné si asistenci přivolat.

Bylo by vhodné, kdyby informace byly uvedené i v alternativních podobách (braillovo písmo), tak aby i nevidomí cestující si byli schopni přivolat pomoc, a aby byl ke stanovištím veden vodící pás.



Obrázek 3 Stanoviště pro přivolání asistence na letišti Václava Havla Praha

Zdroj: Autor

Všichni zaměstnanci letišť, kteří přicházejí jakýmkoliv způsobem do styku s cestujícími, absolvují při nástupu školení o komunikaci a o všech postupech a procedurách, které mají v popisu práce, a pravidelně bývají proškoleni. Toto školení také zahrnuje postupy a procedury týkající se osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace a komunikaci s nimi.

2.3.1 BEZBARIÉROVOST TERMINÁLŮ LETIŠŤ

Letiště bývají obvykle velice dobře bezbariérově přístupná. Vzhledem k nutnosti manipulace s množstvím zavazadel a s ohledem na další faktory, byly již dříve letiště stavěny tak, aby tato manipulace i s těžkými zavazadly byla co nejjednodušší, což je přínosem pro bezbariérovost letišť. Později se začal klást důraz právě

i na usnadnění pohybu osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace, proto by se při rozhodování o podobě nových letišť a při rekonstrukci stávajících letišť, mělo dbát potřeb těchto cestujících.

Všechna mezinárodní veřejná letiště v naší zemi, tj. Letiště Václava Havla Praha, Letiště Brno – Tuřany, Letiště Leoše Janáčka Ostrava, Letiště Pardubice a Letiště Karlovy Vary, jsou uzpůsobena pohybu osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace.

LETIŠTĚ VÁCLAVA HAVLA PRAHA

Příletové a odletové terminály na Letiště Václava Havla v Praze – Ruzyni jsou dvoupodlažní a k nástupu cestujících se zde využívají tzv. prsty (pier), které jsou taktéž dvoupodlažní. V horním patře nastupují a vystupují cestující přes nástupní mosty připevněné k letadlům stojících na odbavovací ploše blízko prstů. Přes dolní prostory se odbavují cestující, jejichž letadla stojí dále na odbavovací ploše a jsou k nim odvezeni či od nich odvezena v autobusech. K přesunu z dolního do horního prostoru, či obráceně, lze využít výtahů či eskalátory. Pro usnadnění pohybu cestujících je v prstech a v neveřejné části mezi příletovou a odletovou halou umístěna pohyblivá podlaha (pohyblivé pásy zabudované v podlaze).

LETIŠTĚ BRNO – TUŘANY

Jak letištní odletová hala, tak i letištní příletová hala na Letišti Brno – Tuřany je dvoupodlažní. Cestující vždy nastupují a vystupují po schůdkách přistavených k letadlům, která stojí na odbavovací ploše, ale jsou přistaveny dostatečně blízko, takže není nutnost využívat autobusů.

LETIŠTĚ LEOŠE JANÁČKA OSTRAVA

Letiště Leoše Janáčka v Ostravě stejně jako Letiště Brno – Tuřany je vybudováno s dvoupodlažní odletovou a příletovou halou a k pohybu mezi patry lze využít výtah. Nejsou zde vybudovány prsty a do letadel se nastupuje i z nich vystupuje přímo na odbavovací ploše pomocí přistavených schůdků.



Obrázek 4 Letadlo s přistavenými schůdky na letišti Brno – Tuřany

Zdroj: Autor

LETIŠTĚ PARDUBICE

Odletový a příletový terminál Letiště Pardubice je vybudován jednopodlažně, tudíž pohyb cestujících po terminálech je od příjezdu na letiště až po nástup do letadla a od vystoupení z letadla až po odjezd z letiště vykonáván bez nutnosti překonávání výškových rozdílů a překážek. K nástupu do letadla a výstupu z letadla se využívá schůdků přistavených k letadlu, vzhledem ke skutečnosti, že zde také nejsou vybudovány prsty.

LETIŠTĚ KARLOVY VARY

I když je odletový a příletový terminál na Letišti Karlovy Vary dvoupodlažní a pro pohyb mezi podlažními je zřízen výtah, vzhledem k tomu, že v horním patře se nachází Airshop Karlovy Vary, Skyport, kanceláře celního úřadu a správy letiště, VIP salonek a konferenční místnost, není vždy pro cestující nutné toto patro navštívit. Veškeré procesy související s odbavením cestujících jsou soustředěny v dolních prostorách haly, proto osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace nemusejí překonávat výškové rozdíly či překážky v rámci standardního odbavení a při pohybu po příletové a odletové hale. Ani na letišti v Karlových Varech nejsou

vybudovány prsty pro nástup a výstup cestujících z/do letadla, proto se k nástupu a výstupu využívá schůdků přistavených k letadlu.

2.3.2 ODBAVENÍ CESTUJÍCÍCH

Osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace mohou být při odbavení vyzváni k přednostním přepážkám, které jsou určeny pro cestující letící v obchodní nebo první třídě, i v případě, že do této třídy nemají zakoupenou letenku. Tento postup však záleží pouze na zaměstnancích, kteří mají na starosti odbavení nebo organizaci letu.

Osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace se přidělují pouze určitá sedadla, jejich počet a umístění záleží na typu nasazeného letadla, na stupni postižení osoby se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace a také na tom, zda je či není během letu přítomna doprovodná osoba. Celkový počet osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace, je na palubě letadla z bezpečnostních důvodů a z důvodu péče o ně omezen, a vždy by o něm měl být informován kapitán letadla. Osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace nesmí sedět na sedadlech vedle nouzových východů nebo v jejich blízkosti, tj. v řadě sedadel u nouzových východů a v řadách sedadel před nouzovými východy a za nimi, avšak mohou sedět u okének.

Doporučuje se, aby osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace cestovali s doprovodnou osobou. Ta by neměla být sama pohybově omezena a musí být starší 16-ti let. Nedoporučuje se, aby jedna doprovodná osoba doprovázela více než jednoho cestujícího, avšak v případě osob, které jsou nevidomé, je možné, aby byly doprovázeny dvě osoby jednou stejnou doprovodnou osobou. Doprovodné osoby mají nárok na přidělení sedadel v těsné blízkosti osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace, přičemž letečtí dopravci by měli vyvinout přiměřené úsilí, aby doprovodná osoba dostala místo hned na vedlejším sedadle.

Vodící psi doprovázející hluché nebo nevidomé cestující se přepravují vždy zdarma a mohou být v průběhu letu přímo na palubě letadla. Sice nemusí být během letu v přepravní schránce, ale z bezpečnostních důvodů musí mít vždy náhubek, být na vodítku a nesmí sedět na sedadle. Osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace doprovázených vodícími psi se přidělují sedadla vždy v první řadě. Na jednom

letu smí být až na výjimky přítomni pouze dva vodící psi. Všichni vodící psi musejí mít platné příslušné doklady (platný pas, osvědčení o očkování a o zdravotním stavu, aj.).

Pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace platí jako pro všechny cestující předpisy pro přepravu zavazadel. Tyto předpisy jsou specifické pro každou leteckou společnost a cestující by se měli s nimi obeznámit před plánovaným letem. Invalidní vozíky a zařízení pro mobilitu se přepravují bezplatně a nezapočítávají se do volných zavazadel, tj. zavazadel, které jsou přepravovány zdarma. Je možné výjimečně přepravovat invalidní vozíky a zařízení pro mobilitu na palubě letadla, ale z důvodu nedostatku místa se běžně přepravují v nákladním prostoru jako zvláštní zavazadlo, tudíž by měla být ve stavu vhodném pro přepravu a je dobré znát jejich rozměry, váhu a druh. Sportovní a závodní vozíky se mohou bezplatně přepravovat jako sportovní zavazadla. Taková zvláštní zavazadla se do zavazadlového prostoru ukládají mezi posledními a vykládají se mezi prvními. V případě, že invalidní vozík nebo zařízení pro mobilitu má pohon na baterii, je důležité z důvodu bezpečnosti rozlišovat o jaký typ baterie jde. Baterie se suchou nebo gelovou náplní, které nemohou vytéct, se mohou běžně přepravovat za podmínky, že nejsou ve stavu připraveném k provozu, jsou zajištěny proti zkratu a izolovány a bezpečně připevněny na vybavení. Baterie s tekutou náplní musí splňovat zvláštní kritéria, které jsou u každého leteckého dopravce specifické, tudíž je vhodné před plánovaným letem kontaktovat samotného dopravce či agenty cestovních agentur pro přesnější informace. Osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, které cestují s invalidními vozíky nebo se zařízením pro mobilitu by si však měly být vědomi toho, že tato zařízení mohou být v průběhu přepravy poškozena.

2.3.3 PASOVÁ, CELNÍ A BEZPEČNOSTNÍ KONTROLA

Osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace musí projít všemi bezpečnostními kontrolami, a pakliže je to vyžadováno tak i celní a pasovou kontrolou.

Bezpečnostní kontrolou prochází všichni cestující se všemi jejich zavazadly, tedy i osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, jejich zavazadla a invalidní vozíky nebo jakékoli jiné vybavení pro mobilitu. Při kontrole musí zaměstnanci bezpečnostní kontroly dodržovat stanovený postup, který je daný interními předpisy letiště, během něhož zkontrolují jak zavazadla, tak cestujícího samotného, přičemž musí být brán ohled na zdravotní stav cestujícího. Osoby se zdravotním postižením a osoby

s omezenou schopností pohybu a orientace mají naprosté právo, aby všechny tyto procedury byly prováděny v soukromí, a mohou proto požádat, aby kontrola probíhala v oddělené místnosti. Zaměstnanci bezpečností kontroly by měli být řídicími orgány letišť dostatečně proškoleni podle interních nařízení v souladu s Dokumentem č. 30 ECAC. Zaměstnanci by měli být při všech kontrolách diskrétní, vysvětlit jak bude kontrola probíhat a proč byla daná metoda vybrána. Všechny pokyny a veškerá konverzace by měla být jasná a srozumitelná, bez slangových výrazů a měla by směřovat přímo k cestujícímu (kominice „tváří v tvář“). Mnohdy může být pro zaměstnance bezpečností kontroly obtížné rozeznat zdravotní komplikace cestujícího (například u neslyšících cestujících), proto je srozumitelná konverzace důležitá. Stejně tak je důležitá i schopnost naslouchat cestujícím, jelikož osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace nejlépe sami vědí, co potřebují a jak co nejlépe postupovat při bezpečnostní kontrole.

V rámci bezpečnostní kontroly osobních invalidních vozíku nebo jiného vybavení pro mobilitu se využívá speciální procedury, která je opět stanovena vnitřními předpisy letiště a zaměstnanci bezpečnostní kontroly absolvovaly školení, v rámci něhož byli s těmito postupy seznámeni. Při bezpečnostní kontrole musí zaměstnanci opět dodržovat zásadu diskrétnosti. Pokud cestující využívá pro pohyb na letišti letištních invalidních vozíků či jiných zařízení pro mobilitu, prochází kontrolou i tato zařízení. Při kontrole zavazadel platí stejné zásady jako při všech ostatních procedurách, které zde byly zmíněny. Pokud je v rámci kontroly zavazadel vyžadováno vyjmutí obsahu zavazadel, je nezbytně nutné, aby byl tento obsah vrácen přesně tak, jak se v zavazadle nacházel před kontrolou, tak aby cestující, kterému zavazadlo patří, byl schopen nalézt vše na svém místě, což platí zejména u nevidomých cestujících. V případě bezpečnostní kontroly nevidomých cestujících je také důležité, aby u ní byla třetí osoba – svědek. Bezpečnostní kontrolou procházejí i vodící psi, avšak musí se brát v potaz, že jejich vodící postroj, pakliže je vyrobený z kovu, může spustit alarm při průchodu detektorem kovu.

2.3.4 NÁSTUP A VÝSTUP

Při nástupu do letadla a výstupu z letadla mají osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace přednost před ostatními cestujícími. Tato přednost je spíše běžnou praxí, než povinností leteckých dopravců a řídicích orgánů letišť.

Cestující, který využívá invalidní vozík, má právo v něm setrvat do nástupu na palubu letadla a na jeho převzetí hned po výstupu z letadla, avšak pohyb po palubě letadla

s pomocí běžného invalidního vozíku je prakticky nemožný vzhledem k prostorovým poměrům chodbiček mezi sedadly. K přepravě na palubě letadla až k sedadlu se využívá palubní invalidní vozík, který je svým tvarem a rozměry přizpůsobený k tomu, aby projel všemi běžně dostupnými prostory na palubě.

Důležitým faktorem, který ovlivňuje nástup a výstup osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace, je, jakým způsobem se do letadla nastupuje či z něj vystupuje a kde je letadlo přistaveno. Pokud je přistaveno přímo k terminálu, pomocí nástupních mostů a je připojeno k prstům, nemusí cestující překonávat žádné závažné překážky, avšak stojí-li letadlo přímo na odbavovací ploše a jsou k němu přistaveny schůdky, představují pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu, zejména pak pro osoby využívající invalidní vozík, překážku. V takovém případě se využívá speciálních výtahů nebo je cestující vnesen do letadla či snesen z letadla zaměstnanci pozemního odbavení popřípadě palubním personálem.



Obrázek 5 Schůdky používané pro nástup a výstup cestujících

Zdroj: Autor

2.4 PRŮBĚH LETU

Letečtí dopravci rozlišují osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace podle jejich zdravotního stavu a rozdělují je do kategorií. Toto rozdělení je důležité zejména proto, že každý cestující se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace vyžaduje zvláštní péči a má jiné požadavky, a v praxi pak usnadňuje pozemnímu a palubnímu personálu rozlišit, na co má daný cestující nárok, popřípadě bezpečnostní omezení, které se na něj vztahují. Pro usnadnění má každá kategorie svůj kód.

Kategorie osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace na základě jejich zdravotního stavu s uvedením kódů (24):

- *neslyšící nebo hluchoněmý cestující – DEAF*
- *nevidomý cestující – BLIND*
- *nevidomý a neslyšící cestující, který může cestovat pouze s pomocí doprovázející osoby – DEAF/BLIND*
- *cestující, který je schopen pohybu do/ze schodů a pohybu po palubě letadla, ale vyžaduje invalidní vozík případně jiný způsob pomoci pro přemístění mezi letadlem a terminálem, uvnitř terminálu a místy příjezdu a odjezdu z letiště – WCHR*
- *cestující, který není schopen pohybu do/ze schodů, ale je schopen pohybu po palubě letadla a vyžaduje invalidní vozík případně jiný způsob pomoci pro přemístění mezi letadlem a terminálem, uvnitř terminálu a místy příjezdu a odjezdu z letiště – VCHS*
- *cestující, který je celkově imobilní, který je schopen pohybu pouze na invalidním 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 – WCHC*
- *cestující, který může být převážen pouze na nosítkách – STCR*
- *všichni další cestující, kteří vyžadují speciální pomoc – MAAS*
- *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*

invalidního vozíku – VCHP – kategorie ještě není mezinárodně uznána, ale je již obsažena v Dokumentu č. 30 ECAC

Od nástupu na palubu až do výstupu cestujících z letadla zodpovídá letecký dopravce za poskytnutí pomoci osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace. Takovou pomocí je myšleno zejména sdělení základních informací týkajících se letu, úprava sedadel, přeprava asistenčních psů a v případě potřeby pomoc při přemístění na toalety. Právě přemístění se na toalety představuje větší problém než by se na první pohled mohlo zdát, zvláště u pohybově postižených cestujících. Vzhledem k jejich prostorovým potřebám a nedostatku místa v letadle – v uličkách i na toaletách, je pro ně cesta na toalety bez cizí pomoci poměrně obtížná. V případě, že k pohybu potřebují invalidní vozík či jiné zařízení pro mobilitu, je použití takového zařízení v prostorách letadla téměř nemožné. Z tohoto důvodu se většina z nich snaží cestě na toalety vyhnout, což při letech na delší vzdálenosti není prakticky možné. Palubní personál by měl být schopný sdělit základní informace týkající se letu všemi přístupnými formami (stejně jako v případě řídicích orgánů letišť). Cestuje-li na palubě letadla nevidomá osoba, měly by jí být hned po vstupu sděleny základní bezpečnostní informace takovými formami, kterým je schopna porozumět, např. při informování o nouzových východech nejen popsat počet řad a směr, kterým nouzový východ je, ale i provést nevidomou osobu touto cestou. Na požádání cestujícího s omezenou schopností pohybu a orientace je možné upravit sedadla podle potřeby, ovšem s přihlédnutím k bezpečnostním požadavkům, možnostem a dostupnosti.

2.4.1 PALUBNÍ A POZEMNÍ PERSONÁL

Veškerý pozemní i palubní personál leteckého dopravce, který přichází přímo do styku s cestujícími s omezenou schopností pohybu a orientace nebo poskytuje asistenci těmto osobám, prochází ihned po nástupu a poté v určitých intervalech výcvikem. Letečtí dopravci jsou zodpovědní i za školení zaměstnanců subdodavatelů, což je důležitý zejména u prodejců jejich letenek a agentů cestovních kanceláří. Ti potřebují ke své práci dostatečné komunikační znalosti, aby byli schopní podat osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace informace ohledně speciální péče a aby jim byli schopni porozumět.

Každá letecká společnost má vlastní školitele a vlastní postupy, které však splňují podmínky dané Nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006. Oblast školení

obsahuje asistenci osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace, pomoc osobám pohybově omezenými, pomoc nevidomým osobám a osobám se zhoršeným zrakem, pomoc neslyšícím osobám a osobám se zhoršeným sluchem, pomoc osobám s komunikačními vadami a osobám se zdravotními problémy. Důležitou součástí je také školení o možných skrytých vadách. Palubní personál a personál, který poskytuje asistenci osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace, absolvuje také školení první pomoci, aby v případě potřeby byli schopní poskytnout těmto cestujícím zdravotní pomoc.

2.4.2 ZDRAVOTNÍ POMŮCKY

Cestující, kteří potřebují nebo by mohli během letu potřebovat léky, by je měli mít po celou dobu cesty u sebe v dostatečném množství, tak aby jim vydržely po celou dobu letu, jelikož na palubě letadla mají jen základní lékařské vybavení.

Zdravotní pomůcky jsou po předložení atestu nebo lékařského potvrzení převáženy zdarma, avšak jejich množství je na jednu osobu omezeno. Za zdravotní pomůcky jsou považovány léky, inhalátory, dýchací přístroje, obvaziva, stříkačky, protézy, berle, dialýza, defibrilátor, atd., ale také u lékařů kufřík první pomoci. I když platné předpisy zakazují tekutiny na palubě, jejichž objem je větší než 100 ml a maximální objem jeden litr dohromady, pro léky s platným lékařským předpisem platí výjimka, která však musí být schválena řídicími orgány letišť (všech, na kterých se bude cestující pohybovat) a leteckými společnostmi (všemi, které bude v průběhu cesty využívat). Všechny zdravotní pomůcky, včetně léků nad limit, je nutné předem písemně nahlásit a doporučuje se je zabalit zvlášť.

V případě, že cestující mívá v průběhu letu dýchací obtíže a vyžaduje kyslíkovou láhev, letecký dopravce ji poskytne, pakliže si o ni zažádá předem, jelikož kyslíkové láhve, které jsou běžně na palubě, jsou pro případ nouze. Tato služba může být u některých leteckých dopravců zpoplatněna. Je přísně zakázáno, aby si cestující brali vlastní kyslíkové láhve na palubu letadla.

2.4.3 VYLOUČENÍ Z PŘEPRAVY

Jak již bylo v této práci zmíněno celkový počet osob se zdravotním postižením a osob s omezením pohybu a orientace na palubě letadla je z bezpečnostních důvodů omezen, avšak může se stát, že cestující bude vyloučen z přepravy i z jiného důvodu. Například

cestující s omezenou schopností pohybu, který létá již několik let s jedním leteckým dopravce, u něhož není potřeba, aby jej doprovázela doprovodná osoba, se na let druhého leteckého dopravce, s nímž letí poprvé, a který vyžaduje, aby tento cestující, vzhledem k jeho omezení měl v průběhu letu doprovod, dostaví bez doprovodné osoby. V takovém případě bude pravděpodobně z letu vyloučen, konečné rozhodnutí je však vždy na kapitánovi letadla. Takové situace vznikají díky tomu, že existují nesrovnalosti v uplatňování právních předpisů. Aby nevznikl dojem, že chyba je způsobena pouze leteckými dopravci či právními předpisy, pouze necelá polovina, okolo 40 % (údaj z roku 2012 (13)), cestujících se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace v dostatečném předstihu (alespoň 48 hodin před plánovaným letem) oznámí své speciální potřeby letištím či leteckým dopravcům. Proto je dobré se předem ujistit o přepravních podmínkách přímo leteckého dopravce, se kterým plánuje osoba se zdravotním postižením nebo osoba s omezenou schopností pohybu a orientace letět, a předem jeho nebo jeho zástupce uvědomit o svých potřebách.

2.5 REKLAMACE

Jsou-li splněny všechny specifické požadavky cestujícího se zdravotním postižením a s omezenou schopností pohybu a orientace, je celý průběh cesty (od příjezdu na letiště, odletu až po odjezd z cílového letiště) dostatečně pohodlný a srovnatelný s průběhem cesty všech ostatních cestujících. Ne vždy je však vše v pořádku a bez komplikací. Pakliže se osoba se zdravotním postižením nebo osoba s omezením pohybu a orientace domnívá, že byla porušena příslušná nařízení či práva této osoby, je potřeba upozornit na vzniklé problémy příslušnou organizací. V případě pochybení v rámci činností, které spadají do kompetence letišť, se cestující může obrátit se svou stížností přímo na řídicí orgán daného letiště a taktéž v případě pochybení v rámci činností spadajících do kompetence leteckých dopravců přímo na ně. Může se stát, že se cestující nemůže obrátit se svou stížností na leteckého dopravce nebo na řídicí orgán letiště nebo není s vyřízením reklamace z jejich strany spokojen. Pro tyto případy existuje možnost podat stížnost přímo na Odbor civilního letectví Ministerstva dopravy České republiky.

3 NÁVRHY ZLEPŠENÍ SOUČASNÉ SITUACE

Problém, který by mohl být příčinou některých dalších problémů, je nedostatečná legislativa. Problematika přepravy osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace, je řešena právními předpisy nadnárodního charakteru, ale v národních normách České republiky je zmíněna pouze okrajově. Právě z důvodu toho, že národní právní předpisy se tímto tématem nezabývají, vznikla v této oblasti různorodost, jejíž odstranění není krátkodobou otázkou. Odstranit ji a sjednotit všechny podmínky jak u leteckých dopravců a provozovatelů letišť, bude potřebovat určitě delší dobu než 5 let, což je doba, před kterou vzešlo v platnost nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006. Následkem absence legislativy jednotlivých států vznikla různorodost podmínek u jednotlivých leteckých dopravců a letišť, tudíž by bylo vhodné více sjednotit tyto podmínky doplněním a upravením nadnárodní legislativy a to tak, aby nedocházelo k rozdílům mezi jednotlivými leteckými dopravci či řídicími orgány letišť a aby platila pro všechny a u všech z nich stejná pravidla. Tímto by se také zlepšila dostupnost potřebných informací a tím i informovanost cestujících se zdravotním postižením a s omezenou schopností pohybu a orientace, což by mohlo vést k minimalizaci vzniku komplikací při odbavení a v průběhu letu. Změna a sjednocení právních předpisů by mohla také zabránit nesrovnalostem v jejich uplatňování, které vznikají v souvislosti se zaváděním a úpravou právních předpisů. Rozdílnost v zavádění právních předpisů může vést k různým podmínkám a předpisům u jednotlivých leteckých dopravců a řídicích orgánů letišť, což může mít za následek nedostatečnou informovanost cestujících a komplikace v průběhu odbavení či letu.

Dalším problémem, který by mohla zmírnit úprava právních norem, je problém týkající se stavby nových či rekonstrukce stávajících letišť a konstrukce nových či modernizace stávajících letadel. Nejsou ustanoveny žádné parametry pro stavbu nových či rekonstrukci stávajících letišť, které by se zaměřovaly na potřeby osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Stejně tak neexistují technické normy pro konstrukci nových či modernizaci stávajících letadel, které by obsahovaly zohlednění potřeb těchto cestujících, což je veliký rozdíl oproti pozemním druhům dopravy jako je městská hromadná doprava, veřejná silniční (autobusová) doprava či železniční doprava, kde jsou přesně daná kritéria, která musejí být splněny, aby stavby či vozidla byla schopna běžného provozu. Nedostatek technických norem pro stavbu terminálů však v praxi nepředstavuje takový problém pro pohyb osob s omezenou schopností pohybu, jelikož letiště

bývají budována s ohledem na nutnost manipulace s těžkými a objemnými zavazadly a nákladem, tudíž tak aby byly minimalizovány výškové rozdíly či jiné překážky. Opakem je však samotný nástup do letadla a výstupu z něj. Ne všechna letiště jsou vybavena prostředky pro nástup a výstup cestujících, aniž by bylo nutné překonávat výškové rozdíly či jiné překážky, a tak je mnohdy samotný pohyb z letadla či do letadla pro cestující velice obtížný, zejména pro ty s omezenou schopností pohybu. Z prostorových a jiných důvodů není možné, aby všechna letiště byla vybavena prsty a nástupními mosty, které umožňují snazší nástup a výstup cestujících, a i v takovém případě situace ne vždy umožňuje využití této techniky. Navíc rekonstrukce stávajících letišť by byla časově i finančně náročná a vezmeme-li do úvahy počet cestujících odbavených na některých letištích a jejich uspořádání, nejsou vždy úpravy tohoto rozsahu nezbytně nutné.

Největším problémem ze všech je bezesporu špatná informovanost cestujících se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace. Následkem toho, že osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace nemají dostatek informací, nejsou si vědomy svých práv, ale mnohdy i povinností, což pak může způsobit problémy samotným cestujícím, jak v rámci odbavení, tak i v průběhu letu, jelikož letečtí dopravci a řídicí orgány letišť v takových případech nemají ze strany těchto cestujících dostatek informací, aby mohli zajistit potřebnou pomoc v čas, respektive nevědí, že bude tato pomoc vyžadována, a pak je již pozdě, vzhledem k nedostatku času, na její zorganizování. Nejjednodušší způsob, jak se cestující mohou dozvědět potřebné informace, je pomocí přímého kontaktu s leteckými dopravci, řídicími orgány letišť, jejich zástupci či agenty cestovních agentur. V případě, že cestující vyhledává informace jinými způsoby, tak vzhledem k jejich nepřehlednému umístění a špatnému přístupu k nim, zabere takové hledání podstatně více času, přičemž se může stát, že potřebné informace nemusí být vždy nalezeny nebo nemusí být dostatečně srozumitelné.

Špatná informovanost cestujících by se mohla zlepšit jak již zmíněným sjednocením podmínek u všech leteckých dopravců a na všech letištích, tak i snazší dostupností informací, například na internetových stránkách letišť, leteckých dopravců, cestovních agentur a prodejců letenek, ale i na stránkách organizací, které se zabývají, pomáhají nebo sjednocují osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace. Přispět ke zlepšení situace by mohlo také umístění na tyto internetové stránky odkaz na Průvodce leteckou dopravou pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, který vydalo Ministerstvo dopravy České republiky, nebo na jiné dokumenty, ve kterých jsou uvedena důležitá data týkající se přepravy leteckou dopravou.

Řešením by mohli být i jiné propagační materiály jako jsou informační letáky rozdávané na letištích (informace mohou být prospěšné pro zpáteční let, další lety) či v cestovních agenturách, apod. Snadnější dostupnost informací by mohla také vést k tomu, že cestující by si byli více vědomi svých práv, ale také povinností, což by usnadnilo spolupráci a komunikaci cestujících se zdravotním postižením a s omezenou schopností pohybu a orientace a leteckých dopravců či jejich zástupců a řídicích orgánů letišť.

Tabulka 1 Souhrn problémů, které mohou nastat v rámci přepravního procesu

FÁZE	PROBLÉM
LEGISLATIVA	nedostatečná legislativa
	nejednotnost v uplatňování
	absence technických norem
POZEMNÍ ODBAVENÍ PRŮBĚH LETU	informovanost cestujících
POZEMNÍ ODBAVENÍ	nástup do / výstup z letadla

Zdroj: Autor

Jednotlivá navrhovaná řešení problémů můžeme ohodnotit na základě zvolených kritérií – finanční náročnost (FN), časová náročnost (ČN), náročnost na přípravu realizace (NP) a složitost zavedení řešení (SZ). Ke každému z kritérií se vytvoří hodnotící stupnice a každému navrhovanému řešení se poté přidělí odpovídající hodnota. V následující tabulce (tabulka 2) jsou uvedeny hodnotící stupnice jednotlivých kritérií. Kritéria „náročnost na přípravu“ a „složitost zavedení“ jsou hodnocena 1 až 4 z důvodu velkých rozdílů mezi jednotlivými navrhovanými řešeními, u ostatních kritérií je dostačující stupnice od 1 do 3.

Tabulka 2 Hodnotící stupnice jednotlivých kritérií

	1	2	3	4
FN	0 až 100.000,- Kč	100.000,- až 1.000.000,- Kč	1.000.000,- Kč a více	-
ČN	0 až 6 měsíců	6 měsíců až 1 rok	1 rok a více	-
NP	nenáročné	málo náročné	náročné	více náročné
SZ	jednoduché	méně složité	složité	více složité

Zdroj: Autor

Nyní je možné každé navrhované řešení ohodnotit dle jednotlivých kritérií. Součtem těchto hodnot u jednotlivých navrhovaných řešení vznikne výsledná náročnost (VN), pomocí které je možné porovnávat jednotlivá řešení mezi sebou.

Tabulka 3 Ohodnocení navrhovaných řešení a jejich výsledná náročnost

PROBLÉM	ŘEŠENÍ	FN	ČN	NP	SZ	VN
nedostatečná legislativa	doplnění (upravení) legislativy	1	2	2	2	7
nejednotnost v uplatňování		1	2	2	2	7
absence technických norem	vytvoření norem	1	2	3	3	9
informovanost cestujících	přehlednější www stránky	1	1	1	1	4
	informační letáky	1	1	2	1	5
nástup do / výstup z letadla	rekonstrukce letiště	3	3	4	4	14

Zdroj: Autor

Na základě výsledné hodnoty uvedené v tabulce 3 je možné porovnat jednotlivá navrhovaná řešení. Řešení, která získala nejmenší hodnocení, jsou nejméně náročná na zavedení, a ty, která získala nejvyšší hodnocení, jsou nejvíce náročná. Výsledná hodnota je nejnižší u navrhovaných řešení „přehlednější www stránky“ a „informační letáky“, z čehož vyplývá, že problém nedostatečné informovanosti cestujících lze zmírnit nejsnadněji. Snazší dostupnost informací na internetových stránkách letišť, leteckých dopravců, cestovních agentur a prodejců letenek je jednoduchý a nenáročný způsob, který by však mohl mít velký efekt. Problém nedostatečné legislativy a absence technických norem je sice náročnější na čas i na přípravu, avšak řešení doplněním či upravením stávající legislativy je méně náročné na přípravu i jednodušší na zavedení než v případě vytvoření technických norem, jelikož příprava a zavedení nových norem je náročnější.

Problém týkající se nástupu osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace do letadla a výstupu z něj dosáhl nejvyššího ohodnocení ze všech problémů. Ve všech hodnotících kritériích je jeho řešení nejnáročnější. U tohoto řešení je však důležité zmínit i to, zda navrhované řešení bude prováděno samostatně nebo v rámci rozsáhlejší plánované rekonstrukce.

ZÁVĚR

Cílem této práce byla analýza současných podmínek pro přepravu osob s tělesným postižením nebo osob s omezenou schopností pohybu a orientace, vytyčení problémů, které se mohou v rámci přepravy vyskytnout, a nastínit možnosti jejich zlepšení. Analýza byla zaměřena na právních předpisy související s přepravou handicapovaných osob a na celý průběh cesty, od nákupu letenek až po odjezd z cílového letiště. Díky této analýze bylo odhaleno, že ve všech částech přepravního procesu existují nedostatky, které mohou zapříčinit vznik problémů. Problémy ve fázi legislativy spočívají zejména v nedostatečné legislativě, nejednotnosti v jejím uplatňování a absenci technických norem. Při průběhu cesty mohou vzniknout komplikace při nástupu osob se zdravotním postižením nebo osob s omezenou schopností pohybu a orientace do letadla a při výstupu z něj. Nejzávažnějším a největším problémem, který ve většině případů vzniká ze strany samotných cestujících, a který je příčinou vzniku komplikací vznikajících v rámci celého přepravního procesu, je nedostatečná informovanost cestujících. Na všechny tyto problémy je možné nalézt řešení. Aby bylo možné porovnat, který problém lze řešit jednodušeji, a který naopak vyžaduje náročné řešení, byla vybrána kritéria, na základě kterých byla daná řešení ohodnocena. Na základě tohoto hodnocení, bylo zjištěno, že problém, který je nejzávažnější – nedostatečná informovanost cestujících, lze řešit nejméně náročně, a to snazší dostupností důležitých informací pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace na internetových stránkách prodejců letenek, leteckých dopravců, letišť a na dalších stránkách, se kterými handicapovaní cestující přicházejí do styku. Nejnáročnější dle všech hodnotících kritérií je řešení problému s nástupem cestujících se zdravotním postižením nebo s omezenou schopností pohybu a orientace do letadla a výstupem z něj, který vyžaduje rekonstrukci letišť.

Tato práce je přínosem zejména z důvodu toho, že obsahuje kompletní dostupné informace a materiály, které se týkají přepravy osob se zdravotním postižením nebo osob s omezenou schopností pohybu a orientace, a je v ní zmapován celý průběh cesty od zakoupení letenky až po odjezd z cílového letiště.

SEZNAM POUŽITÝCH INFORMAČNÍCH ZDROJŮ

- (1) *Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006*
- (2) *Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 (Článek 2, odstavec a)*
- (3) *Dokument č. 30 Evropské konference civilního letectví (ECAC), 11. vydání*
- (4) *ICAO Annex 9 (Hlava 8)*
- (5) *Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 (Článek 11)*
- (6) *Průvodce leteckou dopravou pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace. Ministerstvo dopravy. 4 s.*
- (7) MATUŠKA, J.: *Bezbariérová doprava*. Pardubice: Institut Jana Pernera, 2002. 196 s. ISBN 978-8086530-62-8.
- (8) PRUŠA, J. a kol.: *Svět letecké dopravy*. Praha: GALILEO CEE Service ČR s. r. o., 2007. 315 s. ISBN 978-80-239-9206-9.
- (9) ŽIHLA, Z.: *Technologie a řízení dopravy*. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2000. 141 s. ISBN 80-7194-291-X
- (10) *Bezpečnostní předpisy firmy airberlin pro přepravu cestujících s omezenou schopností pohybu a orientace (PRM) dle nařízení ES č. 1107/2006 [online]. [cit. 2013-03-12]. Dostupné z: <http://www.airberlin.com/site/landingpages/ingeschraenkte_mobilitaet.php?LANG=cze>.*
- (11) *Obchodní podmínky [online]. [cit. 2013-03-20]. Dostupné z: <<http://www.easyjet.com/cs/obchodni-podminky>>.*

- (12) *Informační portál* [online]. c2001 - 2009 [cit. 2013-03-20]. Dostupné z: <<http://ligavozick.skynet.cz/ip/sluzby.php?oblast=9000014#odst7>>.
- (13) *Práva cestujících: co potřebují vědět cestující s omezenou schopností pohybu a orientace při cestování letadlem* [online]. Poslední revize 20. 6. 2012 [cit. 2013-03-28]. Dostupné z: <http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-12-422_cs.htm#PR_metaPressRelease_bottom>.
- (14) *Dopravní spojení na Letiště Václava Havla Praha* [online]. [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: <<http://www.dpp.cz/doprava-na-letiste/>>.
- (15) *DPMB – Jízdní řády linkové* [online]. [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: <<http://www.dpmb.cz/Default.aspx?seo=jizdni-rady-linkove>>.
- (16) *Letiště Pardubice* [online]. c2007 [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: <<http://www.airport-pardubice.cz/>>.
- (17) *Doprava pro handicapované* [online]. c2009 [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: <<http://www.dpmp.cz/doprava-pro-handicapovane/>>.
- (18) *Letiště Leoše Janáčka Ostrava* [online]. c2003 - 2013 [cit. 2013-04-16]. Dostupné z: <<http://www.airport-ostrava.cz/cz/>>.
- (19) *Denní linky MHD Karlovy Vary* [online]. [cit. 2013]. Dostupné z: [online]. c2009 [cit. 2013-04-10]. Dostupné z: <<http://www.dpkv.cz/cz/denni-linky-mhd-karlovy-vary>>.
- (20) *Letiště Václava Havla Praha* [online]. [cit. 2013-04-20]. Dostupné z: [online]. c2010 [cit. 2013]. Dostupné z: <<http://www.prg.aero/cs/>>.
- (21) *Letiště Brno – Tuřany* [online]. c2012 [cit. 2013-04-20]. Dostupné z: [online]. [cit. 2013]. Dostupné z: <<http://www.brno-airport.cz/>>.

- (22) *Letiště Karlovy Vary* [online]. c2013 [cit. 2013-04-21]. Dostupné z: [online]. [cit. 2013]. Dostupné z: <<http://www.airport-k-vary.cz/cs/>>.
- (23) *Nariadení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 (Příloha I – Druhy pomoci spadající do působnosti řídicích orgánů letišť)*
- (24) *Průvodce leteckou dopravou pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace*. Ministerstvo dopravy. 4 s. (Seznam kódů)
- (25) *Bezbariérové létání* [online]. [cit. 2013-03-12]. Dostupné z: <http://www.airberlin.com/cs-cz/site/barrierefreies_reisen.php>.