

- b) Budite realni u pogledu svojih potreba, naročito ako ne možete dugo da hodate bez pomoći. Razdaljina između šaltera za registraciju za let i izlaza ka zrakoplovu može biti veoma velika.
- c) Provjerite da li avio-prijevoznik ili organizator putovanja može da zadovolji vaše potrebe.
- d) Pozovite ih da se uvjerite da su upoznati sa vašim posebnim potrebama, da ih razumiju i da mogu da ih ispune. Nemojte pretpostavljati da će pomoć biti dostupna "na zahtjev". Najbolje je da rezervaciju pomoći izvršite najmanje 48 sati unaprijed.
- e) Nemojte pretpostavljati da osoblje zna najbolji način da vas preveze - ukoliko vas ne pitaju, recite im!
- f) Iako bi trebalo da je u svim državama ECAA područja osoblje obučeno po pitanju sigurnog prijevoza, uvijek je najbolje da im ukažete koje su posebne potrebe i pogodnosti koje su vama neophodne.

Upravni organ aerodroma ima odgovornost da vam pruži pomoć pri kretanju kroz aerodrom i pri ulasku u i izlasku iz zrakoplova, uključujući, ako je potrebno, i pri smještanju na sjedište u zrakoplovu. Avio-prijevoznik takođe ima obaveze prema vama kao putniku. Svako mora odigrati svoju ulogu da bi putovanje bilo što ugodnije i bez stresa.

Prema međunarodnim sporazumima i zakonima ECAA područja nadoknada za izgubljeni ili oštećeni lični prtljag (uključujući i opremu za kretanje) podliježe ograničenjima koja možda neće pokriti stvarne troškove zamjene ili popravke. Preporučuje se da prije putovanja provjerite limit vašeg putnog osiguranja i uvjerite se da vaše putno osiguranje pokriva vašu opremu za kretanje. Možda ćete morati da produžite svoju polisu osiguranja u tom smislu.

2. PRIBAVLJANJE POTREBNIH INFORMACIJA

2.1 POMOĆ

Određene organizacije u Bosni i Hercegovini, koje zastupaju lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću mogu da budu upoznate sa uslugama koje nude aerodromi i avio-prijevoznici, te vas o istim mogu posavjetovati.

Alternativno, možda biste željeli da koristite određenu putničku agenciju, agenta za rezervacije ili osoblje za posebnu pomoć avio-prijevoznika. Važno je da prilikom rezervacije agentu ili avio-prijevozniku ukažete da imate posebne potrebe u pogledu putovanja, da bi se one mogle unijeti u vašu rezervaciju. Preporučuje se da zatražite pismenu potvrdu da biste bili sigurni da su tačno zabilježili vaše zahtjeve.

Kako god da odlučite rezervirati svoj let, trebalo bi da svog avio-prijevoznika ili organizatora putovanja obavijestite o svojim potrebama najmanje 48 sati prije leta. Tako se omogućava organizatoru putovanja da obavijesti avio-prijevoznika, i/ili avio-prijevozniku da obavijesti upravni organ aerodroma prije vašeg dolaska na aerodrom.

2.2 Vaše potrebe

Avio-prijevoznici koriste međunarodno dogovoreni sistem kodova da bi odredili koji nivo pomoći je potreban svakom pojedinačnom licu sa invaliditetom i licu sa smanjenom pokretljivošću. Primjerak te liste nalazi se u prilogu.

Pitanja koja vam postavi agent (ili avio-prijevoznik, preko agenta) mogu djelovati nametljivo, ali su neophodna da biste dobili onu vrstu usluge koja vam je potrebna. Slijede primjeri mogućih pitanja:

- Koje su vaše potrebe?
- Da li možete da hodate aerodromskim terminalom do zrakoplova ili su vam potrebna invalidska kolica ili električno vozilo?
- Ako su vam invalidska kolica potrebna, da li ćete koristiti svoja?

ANEKS I

LETAK SA UPUTSTVOM ZA LICA SA INVALIDITETOM I LICA SA SMANJENOM POKRETLJIVOŠĆU KOJA RIJETKO ILI PRVI PUT PUTUJU

1. UVOD

Kao lice sa invaliditetom ili lice sa smanjenom pokretljivošću (PRM) trebalo bi da imate iste mogućnosti prilikom putovanja zrakoplovom kao i sva druga lica.

U Bosni i Hercegovini vaša prava su zaštićena Zakonom o obligacionim odnosima u civilnom zrakoplovstvu Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", broj 51/15) (u daljem tekstu: Zakon). Ovim zakonom utvrđena je pomoć koju moraju pružiti i aerodrom i avio-prijevoznik i navedeno je da ova pomoć mora biti besplatna.

Većinu usluga koje su vam potrebne dobićete besplatno, npr. pomoć pri ukrcajanju u zrakoplov. Za svaki slučaj, prilikom rezerviranja karte, provjerite da li postoje dodatni troškovi.

Da bi sve prošlo dobro i da bi vaše putovanje bilo bez stresa i što ugodnije, trebalo bi ispoštovati ovih nekoliko jednostavnih tačaka:

- a) Postarajte se da pribavite sve potrebne informacije prije nego što isplanirate putovanje.

- Da li su kolica:
 - rasklopiva?
 - na sopstveni pogon? ¹
- Koliko su teška vaša kolica i koje su njihove dimenzije (širina i dužina)?
- Da li vam je potreban neko da vas gura u invalidskim kolicima?
- Da li možete da hodate uz, odnosno niz stepenice zrakoplova, ili vam je potrebna pomoć prilikom ukrćavanja i iskrcavanja? Da li možete da se premjestite iz invalidskih kolica bez pomoći?
- Da li možete da hodate unutar zrakoplova ili su vam neophodna invalidska kolica za kretanje u zrakoplovu, ako ih ima?
- Da li vam je potrebno da znate da li u zrakoplovu postoji toalet koji ima ulaz za invalidska kolica?
- Koja vrsta pomoći vam je potrebna tokom leta? Molimo da to pobliže odredite. Avio-prijevoznik vam ne može pomoći oko hranjenja, komuniciranja, uzimanja lijekova, niti prilikom korištenja toaleta. Ako vam je potrebna ta vrsta pomoći, moraćete putovati u pratnji.
- Neki avio-prijevoznici imaju kabinsko osoblje obučeno da vas podigne na invalidska kolica da odete do toaleta. Drugi avio-prijevoznici neće pomoći prilikom podizanja. Pribavite potrebne informacije prije nego što rezervirate let.
- Koja vrsta sjedišta vam je najviše odgovara?
- Da li sa sobom nosite neku medicinsku opremu?
- Da li ste astmatičar ili imate druge teškoće pri disanju?

Ako je i vaše zdravstveno stanje ozbiljno, morate o tome obavijestiti avio-prijevoznika, a možda će biti potrebno i dostaviti potvrdu o "sposobnosti za letenje". Na aerodromu će vas možda pitati da potvrdite da ste sposobni za letenje.

2.3 Rezervacija

Dostupne su vam sve vrste karata, npr. u ekonomskoj, biznis i drugim klasama, ali ne možete na osnovu svih vrsta karata da dobijete pomoć koja vam je potrebna.

Na primjer, ako vam je potreban dodatni prostor za noge, sjedišta u ekonomskoj klasi vam možda neće odgovarati. Savjetujemo da unaprijed izvršite rezervaciju, ako je moguće i 7 dana ranije, ali najmanje 48 sati prije putovanja. Na ovaj način moći ćete da dobijete pomoć koja vam je potrebna, a i izbjeći ćete razočarenje. Neki avio-prijevoznici ograničavaju broj lica sa invaliditetom koja mogu biti na letu. Ova ograničenja postoje zbog veličine zrakoplova i nivoa pomoći koja je potrebna putniku. Ranijom rezervacijom povećavate mogućnost da otputujete kada to želite. Naravno, ako treba da otkazete rezervaciju, potrebno je da o tome obavijestite avio-prijevoznika što je prije moguće, da bi se vaše mjesto oslobodilo za drugo lice sa smanjenom pokretljivošću.

Ako putujete sa električnim invalidskim kolicima ili sa službenom životinjom ² ili vam je potrebna oprema sa medicinskim kisikom tokom putovanja, o tome treba unaprijed da dostavite obavještenje najmanje 48 sati prije polaska, a ne da to prijavite po dolasku na aerodrom ili na šalter za prijavu na let.

2.4 Na aerodromu

Ako ste unaprijed planirali, trebalo bi da vam budu ispunjene sve potrebe u skladu sa rezervacijom.

Ako koristite invalidska kolica, treba da budete upoznati sa načinom na koji se sa njima postupa tokom leta.

Moguće je da će ručna, sklopiva invalidska kolica biti smještena u putničku kabinu ako postoji odgovarajući prostor za smještaj.

Međutim, vjerovatnije je da će vaša invalidska kolica biti smještena u prtljažnik zrakoplova, što će sigurno biti slučaj sa svim motornim invalidskim kolicima.

U oba slučaja, aerodromi i avio-prijevoznici bi trebalo da dozvole da ostanete u sopstvenim invalidskim kolicima do vrata zrakoplova. Oni treba i da dovezu vaša invalidska kolica do vrata zrakoplova po dolasku na odredište, kada je to izvodljivo i moguće. Avio-prijevoznici i njihove kompanije za prihvata i otpremu zrakoplova trebalo bi da daju sve od sebe da osiguraju odgovarajuću opremu za utovar i istovar vaših teških invalidskih kolica na električni pogon. Provjerite da li ste unaprijed najavili svoja invalidska kolica na električni pogon.

Takođe, treba da znate da postoje mjere sigurnosti koje se primjenjuju na sve putnike, što je posebno važno ako koristite opremu za kretanje ili sa sobom nosite lijekove tokom leta. Sva oprema za kretanje, uključujući invalidska kolica, podvrgava se rigoroznom sigurnosnom pregledu. Međutim, ove preglede treba provoditi na način da se neprijatnosti ili stres svedu na najmanju moguću mjeru.

Možete biti podvrgnuti i ručnom pretresu. Ako vam više odgovara da se to obavi nasamo zbog prirode vaše invalidnosti, možete zatražiti da vas odvedu u odvojeni prostor za preglede.

Na nekim aerodromima od vas će se zahtijevati da predete u aerodromska invalidska kolica da biste prošli kroz sigurnosni skener, da bi mogli detaljno pregledati vaša kolica. Može se izvršiti i provjera sadržine vašeg ručnog prtljaga. Sve ovo bi trebalo da se uradi diskretno i da se stvari vrate na svoje mjesto.

Trenutno ograničenje u pogledu količine tečnosti koja se može unijeti u zrakoplov je najviše 100 ml po bočici. Međutim, dozvoljeno je da u okviru ručnog prtljaga unesete esencijalne lijekove u količini većoj od 100 ml, ali moraćete da imate odobrenje avio-prijevoznika i aerodroma polaska, kao i prateću dokumentaciju (npr. pismo ljekara ili recept).

Neophodne lijekove ponesite u ručnom prtljagu i pobrinite se da ste spakovali dovoljno lijekova ako dođe do kašnjenja leta ili za slučaj da se vaš prtljag izgubi ili zagubi.

2.5 U zrakoplovu

Ako vam je potrebno da koristite invalidska kolica koja se nalaze u zrakoplovu, to treba da naglasite prilikom rezervacije. Nećete biti u mogućnosti da u zrakoplovu koristite sopstvena invalidska kolica jer je prolaz između sjedišta previše uzak za kretanje vaših kolica. Ako imate senzorno oštećenje (npr. slijepi ste ili gluhi), osoblje avio-prijevoznika treba da vam se predstavi i ponudi odgovarajući nivo pomoći tokom leta. Na primjer, treba da vam objasne procedure u slučaju opasnosti i da vam pomognu sa otpakivanjem hrane. ³

Ako imate teškoće pri disanju i potreban vam je dodatni kisik tokom leta, avio-prijevoznik vam može osigurati dodatni kisik. Neki avio-prijevoznici ovu uslugu naplaćuju. Neki avio-prijevoznici će vam dozvoliti da ponesete sopstveni kisik, što treba uvijek unaprijed da provjerite sa predmetnim avio-prijevoznikom. Avio-prijevoznici nisu dužni da imaju kisik u svrhu prve pomoći, iako mnogi imaju. Jedino su dužni da imaju kisik za putnike u slučaju dekompresije kabine i za hitne medicinske slučajeve.

¹ Iz sigurnosnih razloga neće svi zrakoplovi moći da u prtljažnik zrakoplova smjeste invalidska kolica koja dolaze sa baterijama. Veoma je važno da ovo provjerite prije putovanja

² U smislu ECAC/ ECAA propisa, "službenim životinjama" smatraju se isključivo "odobreni psi pomagači".

³ Kabinsko osoblje nije dužno da vam pruži pomoć sa jelom, pićem ili uzimanjem lijekova, niti imaju obavezu da pruže pomoć u toaletu ili pri bilo kojem drugom obliku lične negje, iako vam mogu pomoći da odete do toaleta. Ako vam za bilo koju od ovih aktivnosti treba pomoć, trebalo bi da putujete u pratnji.

2.6 Na kraju putovanja

Ako upravni organ aerodroma i avio-prijevoznik ispune sve vaše potrebe u skladu sa rezervacijom, vaše putovanje bi trebalo da bude ugodno kao i svim ostalim putnicima. Ali ako se pojavi neki problem, potrebno je da o tome što prije obavijestite nadležne organe.

Za letove unutar ECAA područja ili koje obavlja avio-prijevoznik iz ECAA područja trebalo bi prvo da se žalite upravnom organu predmetnog aerodroma ili predmetnom avio-prijevozniku, ili organizatoru putovanja ako ne poznajete avio-prijevoznika. Zapamtite da je upravni organ aerodroma odgovoran za vaše putovanje kroz aerodrom, uključujući do i od vašeg sjedišta u zrakoplovu. Vaš avio-prijevoznik je dužan da proslijedi vaš zahtjev za pomoć upravnim organima aerodroma, da sigurno i pažljivo preveze vašu opremu za kretanje, kao i za vaš ugođaj tokom leta.

Ako niste zadovoljni postupanjem po vašoj žalbi putem navedenih kanala, možete se žaliti nacionalnim izvršnim organima predmetne države. Lista kontakata u pogledu tih organa u državama potpisnicama Sporazuma o ECAA objavljena je na internet stranici Evropske komisije¹ i na internet stranici BHDCA.

Za aerodrome i avio-prijevoznike izvan ECAA područja pratite istu proceduru, ali možda nećete imati isti nivo pravne zaštite na raspolaganju. Ako niste zadovoljni odgovorom koji dobijete, možete se obratiti BHDCA.

2.7 Kodovi avio-prijevoznika

Avio-prijevoznici su utvrdili kodove kojim se precizira stanje i posebne potrebe putnika koje prijevoze. Ovi kodovi, koji su standardizirani, važni su za svakog operatora (avio-prijevoznike, aerodrome) u lancu putovanja prilikom organiziranja neophodnih usluga.

Objašnjeni su u nastavku teksta, u informativne svrhe. Odabir odgovarajućeg koda ostaje isključiva odgovornost avio-prijevoznika.

Kodovi za identifikaciju pomoćnih usluga koje se pružaju putniku

- **WCHR (invalidska kolica - R označava platformu /Ramp/)** - Putnik koji može hodati uz/niz stepenice i kretati se samostalno do i od svog sjedišta u kabini zrakoplova, ali kojem su neophodna invalidska kolica za kretanje do i od zrakoplova, tj. preko platforme, avio-mosta ili do autobusa za prijevoz putnika na platformi, po potrebi. Kada je službena životinja u pratnji putnika, vrstu životinje treba navesti u slobodnom tekstu SSR stavke. Gdje je to primjenjivo - i prije bilateralnog sporazuma između upravnih organa aerodroma i putnika - putnik može biti ostavljen kod izlaza da se samostalno ukrca.
- **WCHS (invalidska kolica - S označava stepenice /Steps/)** - Putnik koji ne može hodati uz/niz stepenice, ali koji se može samostalno kretati do i od svog sjedišta u kabini zrakoplova, i kojem su neophodna invalidska kolica za kretanje do i od zrakoplova ili autobusa za prijevoz putnika na platformi, ili moraju imati asistenciju za kretanje uz/niz stepenice. Kada je službena životinja u pratnji putnika, vrstu životinje treba navesti u slobodnom tekstu SSR stavke.
- **WCHC (invalidska kolica - C označava sjedište u kabini /Cabin Seat/)** - Putnik kojem su neophodna invalidska kolica za kretanje do i od zrakoplova/autobusa za prijevoz putnika na platformi, i kojem se mora pružiti pomoć pri kretanju uz/niz stepenice i do/od sjedišta u kabini zrakoplova. Kada je službena životinja u pratnji putnika, vrstu životinje treba navesti u slobodnom tekstu SSR stavke.

Napomena: U ovoj posljednjoj kategoriji asistencije, u rezervaciji treba navesti da li putnik putuje sa sopstvenim invalidskim kolicima i koristiti važeće kodove tj. **WCBD**, **WCMP**, **WCLB** ili **WCBW**, ili ako putnik traži invalidska kolica u zrakoplovu, koristiti kod **WCOB**.

- **BLND** - Slijepi ili slabovidni putnici. Kada službena životinja prati putnika, to treba navesti.
- **DEAF** - Putnik koji je gluh ili nagluh ili putnik koji je gluh i nijem. Kada službena životinja prati putnika, to treba navesti.
- **DPNA** - Putnik sa invaliditetom koji ima kognitivni ili skriveni invaliditet za koji je potrebna asistencija. Treba navesti pojedinosti.

Kodovi za identifikaciju vrste invalidskih kolica ili pomagala za kretanje sa kojima će putnik putovati, za potrebe rezervacije.

- **WCBD (baterija koja ne može da iscuri)** - transportuje putnik, što će zahtijevati prethodnu najavu i može zahtijevati pripremu/(de)montažu. Težina i dimenzije se mogu navesti. Invalidska kolica i baterija se moraju preuzeti i ponovo prijaviti na svakoj tački međulinijuskog transfera (prema bilateralnom dogovoru).
- **WCBW (baterija sa mokrom ćelijom)** - transportuje putnik, što će zahtijevati prethodnu najavu i može zahtijevati pripremu/(de)montažu. Težina i dimenzije se mogu navesti. Invalidska kolica i baterija se moraju preuzeti i ponovo prijaviti na svakoj tački međulinijuskog transfera (prema bilateralnom dogovoru).
- **WCMP (ručni pogon)** - transportuje putnik. Težina i dimenzije se mogu navesti (prema bilateralnom dogovoru).
- **WCLB (litijum-jonska baterija)** - transportuje putnik, što će zahtijevati prethodnu najavu/pripremu. Težina i dimenzije se mogu navesti. Invalidska kolica i baterija se moraju preuzeti i ponovo prijaviti na svakoj tački međulinijuskog transfera (prema bilateralnom dogovoru).
- **WCOB (invalidska kolica u zrakoplovu)** - putnik koji je zatražio da invalidska kolica koristi u zrakoplovu - ako već nisu dostupna.

Kodovi za identifikaciju životinja koje prate putnika sa invaliditetom

Kada je službena životinja u pratnji putnika, vrstu životinje i pojedinosti treba navesti u slobodnom tekstu SSR stavke.

- **ESAN** - Putnik koji putuje sa životinjom za emocionalnu podršku/psihijatrijske usluge u kabini zrakoplova (prema bilateralnom dogovoru).
- **SVAN** - Putnik koji putuje sa službenom životinjom u kabini zrakoplova (prema bilateralnom dogovoru).
Kodovi za identifikaciju opreme koja prati putnika
- **OXYG** - (Kisik) - za putnike koji putuju bilo sjedeći ili na nosilima, kojima je potreban kisik tokom leta (koristi se samo u kombinaciji sa SSR kodom MEDA).
- **AOXY** - (Kisik koji osigurava avio-kompanija) - za putnike koji putuju bilo sjedeći ili na nosilima, kojima je potreban kisik tokom leta (koristi se samo u kombinaciji sa SSR kodom MEDA) (prema bilateralnom sporazumu).
- **POXY** - (Sopstveni kisik putnika) - za putnike koji putuju bilo sjedeći ili na nosilima, kojima je potreban kisik tokom leta (koristi se samo u kombinaciji sa SSR kodom MEDA).
Podliježe propisima avio-kompanije i/ili vlade (prema bilateralnom sporazumu).
- **PPOC** - Lični prijenosni koncentrator kisika (prema bilateralnom sporazumu).

Dodatni kodovi koji se mogu koristiti za dokumentiranje pomoći

¹ http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/doc/prm/2006_1107_national_enforcement_bodies.pdf

- **LEGL** (Noga u gipsu) - Putnik sa lijevom nogom u gipsu ili spojenim koljenom (koristi se samo u kombinaciji sa SSR kodom **MEDA**).
- **LEGR** (Noga u gipsu) - Putnik sa desnom nogom u gipsu ili spojenim koljenom (koristi se samo u kombinaciji sa SSR kodom **MEDA**).
- **LEGB** (Noga u gipsu) - Putnik sa obje noge u gipsu (koristi se samo u kombinaciji sa SSR kodom **MEDA**).
- **MEDA** (Medicinski slučaj) - možda će biti potrebno medicinsko odobrenje kompanije. Ne koristi se za putnike sa invaliditetom ili smanjenom pokretljivošću kojima je potrebna samo pomoć ili provođenje, i kojima nije potrebno medicinsko odobrenje.

Rezervacije mogu imati više kodova koji navode vrstu pomoći koje je potrebna putniku.

U slučaju gluhog i slijepog lica (npr. Ašerov sindrom), može se koristiti kod **DEAF/BLND**. U ovom scenariju, to lice bi trebalo uvijek da putuje sa pratiteljem.

ANEKS II

SMJERNICE ZA LICA KOJA PROVODE SIGURNOSNI PREGLED - KLJUČNA NAČELA ZA PREGLED LICA SA INVALIDITETOM I LICA SA SMANJENOM POKRETLJIVOŠĆU

1. UVOD

Lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću nisu izuzeta od sigurnosnog pregleda, ali je važno da se pregled obavi pažljivo i osjećajno.

2. OPŠTA PRAVILA

- Uvijek budite diskretni
- Koristite jednostavan i jasan govor, bez žargonskih riječi
- Obraćajte se licu direktno i prirodno
- Pažljivo razmislite o eventualnim posljedicama svojih radnji
- U svim situacijama sigurnosni pregled treba obaviti na dostojanstven način
- Objasnite zašto je potrebna primjena drugačijeg metoda sigurnosnog pregleda
- Uvijek objasnite proceduru koju primjenjujete
- Utvrdite da li su tačno prepoznate sve posebne potrebe
- Ne namećite pomoć

3. PREGLED LICA

- Imajte na umu da postoji mogućnost da putnik ima skriveni invaliditet, jer takvi invaliditeti nisu odmah primjetni.
- Provjerite da li lice nosi neki token, kao npr. uzicu ili narukvicu koja pokazuje da lice ima skriveni invaliditet.
- Da li ste sposobni da prepoznate uobičajena medicinska pomagala i da razumijete prikladne načine njihovog pregleda? Imajte na umu da medicinska pomagala mogu biti skrivena, kao npr. stoma ili fleš monitor glukoze. Koristite čvrste, ali nježne pokrete. Budite diskretni, naročito sa (skrivenim) pomagalima kao što je stoma ili fleš monitor glukoze koji lice nosi na svom tijelu.
- Uvijek ponudite pregled nasamo van vidokruga drugih ljudi. Znak devijantnog ponašanja može ukazivati na nelagodu, provjerite da li postoji skriveni invaliditet tako što ćete pitati putnika o eventualnoj nelagodi.
- Pitajte lice sa invaliditetom ili lice sa smanjenom pokretljivošću kako najbolje da mu pomognete i slušajte pažljivo njegove potrebe.
- Zamolite lice sa invaliditetom ili lice sa smanjenom pokretljivošću da vam ukaže na eventualnu nelagodu i budite spremni da koristite druge tehnike ako je potrebno.
- Kada pregledate lice u invalidskim kolicima, čučnite da biste bili na istoj visini dok mu govorite.

- Provjerite da li lice može da stoji samostalno prije nego što mu uzmete štap, ram za hodanje ili štake radi sigurnosnog pregleda. Ako ne može samostalno da stoji, budite spremni da koristite drugu tehniku ako bude potrebno.
- Dovedite vodiča za slijepo lice prije nego što mu uzmete bijeli štap ili službenu životinju.
- Kad god je zbog zdravstvenih mjera potrebno pokriti lice, lica koja provode sigurnosni pregled bi trebalo da obrate posebnu pažnju na lica sa invaliditetom kada se pridržavaju protokola za zarazne bolesti, npr. ako pretresa gluhog putnika koji može samo da čita sa usana, lice koje provodi sigurnosni pregled može umjesto maske koristiti plastični štitnik za lice koji je u skladu sa zdravstvenim mjerama u Bosni i Hercegovini ili može koristiti druga adekvatna sredstva.

4. PREGLED INVALIDSKIH KOLICA / SLUŽBENE ŽIVOTINJE ¹

- Aerodromska invalidska kolica treba redovno pregledati.
- Na lična invalidska kolica treba primijeniti posebne procedure pregleda.
- Prsnici koje nose službene životinje mogu aktivirati alarm na metal-detektorskim vratima.

5. PREGLED PRTLJAGA

- Lice možda neće biti u mogućnosti da podigne prtljag ili da ga spusti sa trake rendgenskog uređaja.
- Lice možda neće moći da čuje vaš povik "Čiji je ovo prtljag?" niti da vidi svoj prtljag radi identifikacije nakon sigurnosnog pregleda ili pretresa.
- Uvijek pozovite svjedoka kad pregledate torbu slijepog lica.
- Prepakujte torbe pažljivo. Važno je da se sadržina torbe slijepog lica vrati na isto mjesto.
- Postarajte se da se svi lijekovi budu pažljivo vraćeni u torbu.
- Budite diskretni, pogotovo kad rukujete medicinskim pomagalima i kad su vam potrebne dodatne informacije. Čuvajte povjerljivost informacija koje vam je saopštio lice. Putnici možda ne žele da drugi putnici saznaju o kakvim je lijekovima riječ ili o drugim ličnim pitanjima.
- Imajte na umu da bi medicinska pomagala mogli biti i predmeti u opštoj upotrebi, kao što su saramice, rukavice ili dodatno pakovanje odjeće ili donjeg veša.
- Uvijek imajte na umu mogućnost pregleda nasamo.
- Uvijek imajte na umu da sigurnosni pregled treba obaviti na dostojanstven način.

6. NAPOMENA

Zapamtite da je važno da budete temeljni, ali primjena procedure vas ne sprečava da budete pažljivi i osjećajni, sve dok zadatak obavljate u skladu sa potrebnim standardom.

7. OPŠTA NAČELA DOSTOJANSTVO

- Zapamtite da treba da se usredsredite na čovjeka, a ne na invaliditet. Prema svim putnicima se treba ophoditi sa poštovanjem.

PAŽLJIVOST

- Pazite na skrivene invaliditete, nisu svi invaliditeti očigledni. Na primjer, neki putnici mogu biti gluhi ili nagluhi, a drugi mogu imati poteškoće u učenju zbog skrivenih tjelesnih oštećenja.
- Uvijek pričajte jasno i gledajte direktno u putnika. Pričajte jednostavnim i direktnim jezikom - to će pomoći ljudima sa poteškoćama u učenju i drugima koji ne razumiju dobro jezik kojim govorite.

¹ Pogledati definiciju iz Dokumenta 30, Dio I, Odjeljak o "službenim životinjama".

- Pitajte kako možete da pomognete i POSLUŠAJTE savjet koji vam daju. Lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću najbolje znaju kako da im pomognete sa njihovim posebnim potrebama.

OSJETLJIVOST

- Neki ljudi ne mogu da podignu ruku ili da se pomjere na određeni način. Kada utvrdite koje pokrete mogu da izvedu, saslušajte njihove komentare tokom procedure i radite u skladu sa njima. Loše obavljen pregled može dovesti do bolova koji potom mogu trajati satima, ponekad i danima.
- Nakon pregleda prtljaga, sjetite se da vratite stvari iz torbi slijepih lica po redoslijedu u kojem ste ih zatekli.

DISKRECIJA

- Imajte u vidu da postoje privatne prostorije u kojim se može obaviti pregled.
- Kad vršite pregled ličnih stvari, naročito onih koje se odnose na higijenske ili druge invalidske potrebe, budite diskretni.

ANEKS III

PRAVILA PONAŠANJA U PRUŽANJU POMOĆI PRILIKOM PRIHVATA I OTPREME LICA SA INVALIDITETOM I LICA SA SMANJENOM POKRETLJIVOŠĆU

1. DEFINICIJA

"Lice sa invaliditetom" ili "lice sa smanjenom pokretljivošću" označava svako lice čija je pokretljivost u prijevozu smanjena zbog bilo kojeg tjelesnog oštećenja (senzornog ili lokomotornog, stalnog ili privremenog), intelektualnog invaliditeta ili oštećenja, odnosno bilo kojeg drugog uzroka invalidnosti, ili godina starosti, a čije stanje zahtijeva odgovarajuću pažnju i prilagođavanje njegovim posebnim potrebama u pogledu usluga koje su na raspolaganju svim putnicima.

Ova definicija ne obuhvata ljude koji su bolesni i kojima je potrebno, na primjer, da putuju na nosilima ili da u toku leta dobiju medicinsku pomoć.

2. UVOD

Lica sa invaliditetom čine značajan i sve veći postotak svjetskog stanovništva i čine najveću svjetsku manjinu. Svjetska zdravstvena organizacija (SZO) izvještava da se ovaj broj povećava kroz rast stanovništva, napredak medicine i proces starenja.

Slijedeća specifikacija pruža smjernice o opštoj prirodi i obimu usluga posebne pomoći koje se pružaju i isporučuju na aerodromu u skladu sa domaćim zakonodavstvom, sa ciljem da se osigura pružanje profesionalnih i besprijekornih usluga licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću.

Upravni organi aerodroma treba da rade u partnerstvu sa svim ostalim operatorima, uključujući avio-prijevoznike i kompanije za prihvati i otpremu zrakoplova, na lokalnom nivou kako bi organizirali posebnu pomoć licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću. Aranžmani za pružanje posebne pomoći treba da budu u skladu sa Zakonom, a licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću ne bi trebalo direktno naplaćivati pomoć koja im je potrebna. Ovo se ne odnosi na komercijalne medicinske usluge.

Lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću imaju ista prava kao i ostali građani na slobodu kretanja i slobodu izbora. Ovo se odnosi na putovanja zrakoplovom kao i na sve druge oblasti života.

Treba zabraniti diskriminaciju prema licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću u zračnom prometu. Lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću ne bi trebalo odbiti rezervaciju ili prijevoz zbog invaliditeta. Lica sa

invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću ne treba direktno naplaćivati pomoć koja im je potrebna.

3. STRATEGIJA PRUŽANJA USLUGA POSEBNE POMOĆI

Upravni organi aerodroma i avio-prijevoznici treba da rade u partnerstvu na preispitivanju i izradi načina organiziranja usluga posebne pomoći licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću sa ciljem pružanja podrške načelu profesionalne i besprijekorne usluge koji je naveden u uvodu.

Ključne strategije:

Usluge se pružaju na usklađen, transparentan i nediskriminacijski način u skladu sa Zakonom.

Poboljšati nivoe korisničke usluge i sigurnosti za lica sa invaliditetom i lica sa ograničenom pokretljivošću, kroz besprijekornu uslugu od kvalitetnih dobavljača, implementiranu sa kvalitetnim osobljem, opremom i kvalitetnom organizacijskom strukturom, radeći tako da se ispune i premaše propisani standardi kvaliteta usluga i sigurnosti za korisnike.

4. OBIM

Usluge koje se pružaju treba da obuhvata:

- Uslugu rezervacije koja omogućava licu sa invaliditetom ili licu sa smanjenom pokretljivošću da najavi svoje posebne potrebe, koje se potom čuvaju u sistemu za rezervacije, i o njima se obavještavaju svi obuhvaćeni subjekti u lancu putovanja.
- Rezervaciju putnih karata unaprijed, putem svih uobičajenih i savremenih načina komunikacije (internet stranice, elektronska pošta, telefon, tekstualne poruke, itd., za sva lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću kojima je potrebna pomoć pri dolasku i odlasku).
- Pomoć od naznačenog mjesta za čekanje na aerodromu do šaltera za prijavu putnika na let.
- Pomoć prilikom prijavljivanja na let na šalteru i pri postupcima sigurnosnog pregleda.
- Pomoć pri kretanju do izlaza ka zrakoplovu radi dolaska u tačno vrijeme za ukrcajanje.
- Pomoć pri ukrcajanju i iskrcavanju, uključujući pružanje odgovarajuće pomoći za putnike kojima je potreban poseban pristup ka zrakoplovu i od zrakoplova.
- Pomoć pri podizanju prtljaga, kao i pri imigracijskim procedurama, uključujući sisteme za automatiziranu kontrolu granice tamo gdje su primjenjivi, te carinske postupke.
- Pomoć od/do povezanih letova kako na javnoj tako i na kontroliranom zoni, te za konekcije između terminala i unutar terminala.
- Pomoć do određene tačke za nastavak putovanja.
- Omogućavanje korisniku da dođe do toaleta i drugih aerodromskih objekata na zahtjev i u razumnim okvirima, pod uvjetom da za to postoji dovoljno vremena.
- Mogućnost da, na zahtjev, putnici dobiju invalidska kolica (bez pružanja pomoći).

Napomena: Upravni organ aerodroma ili pružatelj pomoći može zatražiti potvrdu zahtjeva.

- Odgovarajuću pomoć u slučaju (velikog) kašnjenja i/ili otkazivanja letova (kojom bi se obuhvatile trenutne potrebe lica sa invaliditetom ili lica sa smanjenom pokretljivošću).

5. NAČELA RADA

Međunarodni standardi i preporučena praksa u vezi sa olakšavanjem zračnog transporta lica sa invaliditetom i lica sa

smanjenom pokretljivošću utvrđeni su u ICAO Aneksu 9 ¹, Poglavlje 8. "Priručnik o omogućavanju pristupa zračnom transportu licima sa invaliditetom" (ICAO Doc 9984) ² konsolidira opšta načela u vezi sa olakšavanjem transporta lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću.

Tokom rada potrebno je primijeniti sljedeća načela:

- Rad u skladu sa odredbama utvrđenim u Zakonu. Smjernice za primjenu Uredbe (EZ) br. 1107/2006 Evropskog parlamenta i Vijeća o pravima osoba sa invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu, a koja je transponirana Zakonom, objavljene su 4.10.2024. godine, u Službenom listu Evropske unije.
- U skladu sa članom 59. Zakona, upravni organi aerodroma su odgovorni za pružanje pomoći licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću.
- Aerodrom ne bi trebalo da direktno naplati uslugu licu sa smanjenom pokretljivošću. U svakom slučaju, pružanje usluge treba da bude bar u skladu sa standardima utvrđenim u članu 67. Zakona, a oni su u skladu sa ECAC dokumentom 30, Dio I.
- Procedure "primopredaje" treba izbjeći kad god je to moguće. Ako ih nije moguće izbjeći, moraju se utvrditi procedure kojim se osigurava kontinuitet usluge i da putnik ne bude zaboravljen, odnosno, da ne bude sam duže vrijeme.
- Besprijeckornu uslugu treba pružati kad god je to izvodljivo.
- Potrebno je uspostaviti djelotvoran sistem za određivanje prioriteta, rasporeda i pružanje blagovremene pomoći.
- Potrebno je izraditi jasne smjernice za korisnike sa ciljem da razumiju odredbe koje se tiču predmetnih usluga, kao i lako razumljivu verziju da bi se vodilo računa o potrebama lica sa različitim vrstama invaliditeta.
- Na strateškim tačkama unutar aerodroma treba odrediti odgovarajuće čekaonice i zone za sačekivanje.
- Korištenje električnih aerodromskih vozila se organizira tako da se osigura da budu što efikasnije iskorišteni.
- Potrebno je stalno pratiti i unapređivati rad na način da se koriste najdjelotvorniji procesi preraspodjele zaposlenih i opreme.
- Potrebno je, u saradnji sa organizacijama koje predstavljaju lica sa invaliditetom, razviti programe obuke na osnovu preporuka utvrđenih u ECAC dokumentu 30, Dio I, u skladu sa propisima koji se primjenjuju u Bosni i Hercegovini (pogledati Nivo usluge).
- Potrebno je imati spremnu svu neophodnu opremu koja se koristi za pružanje pomoći licima sa smanjenom pokretljivošću, koju osigurava pružatelj usluga, u skladu sa propisima koji se primjenjuju u Bosni i Hercegovini.
- Aerodromi u Bosni i Hercegovini moraju dozvoliti slijepim i drugim putnicima koji koriste te aerodrome da budu u pratnji svojih certificiranih pasa vodiča unutar terminala dok borave na aerodromu.

6. RADNO VRIJEME I MJESTO RADA

Pružatelji usluga pružaju usluge u okviru radnog vremena u javnoj zoni, na terminalu i u kontroliranoj zoni u skladu sa lokalnim zahtjevima, kao i van radnog vremena ako je to potrebno zbog nepredviđenih letova ili usljed poremećaja u redu letenja.

Mjesta za čekanje i mjesta za prihvatanje ovih putnika obuhvataju glavni hol, javno parkiralište, taksi stajališta, autobuske i željezničke stanice ili druga mjesta za razmjenu putnika (kada takva mjesta postoje unutar granica aerodroma). U skladu sa članom 56. Zakona, takva mjesta moraju biti dogovorena na svakom aerodromu u saradnji sa organizacijama koje predstavljaju lica sa invaliditetom.

7. STANDARDI U PRUŽANJU USLUGA I PRAĆENJE REZULTATA

Trebalo bi da svi korisnici budu zadovoljni pruženom pomoći.

Na aerodromima koji opslužuju više od 150 000 putnika godišnje standarde treba razvijati u saradnji sa priznatim forumima lica sa invaliditetom u Bosni i Hercegovini i treba ih uzajamno usaglasiti u okviru Komiteta korisnika aerodroma/komiteta za olakšice tamo gdje taj komitet postoji.

U skladu sa Zakonom, potrebno je objaviti standarde kvaliteta.

Ciljevi i standardi koji se odnose na nivo usluge treba da budu uvršteni u ugovor o nivou usluga.

Sljedeći standardi predstavljaju minimalne nivoe usluga koji se primjenjuju na postupanje sa licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću. Podložni su prilagođavanju koje usaglasili lokalni komitet korisnika aerodroma, ako postoji, i nakon konsultacija sa lokalnim grupama koje predstavljaju invalidna lica čije bi članstvo uključivalo korisnike aerodroma i sve druge zainteresirane strane, u skladu sa veličinom aerodroma i vrstom prometa. Lica sa smanjenom pokretljivošću i lica sa invaliditetom uvijek treba da dobiju pomoć što je prije moguće.

Za putnike u odlasku koji su unaprijed najavili svoje potrebe u pogledu putovanja

Kad se putnici po dolasku na aerodrom prijave na naznačena mjesta ³:

- 80% korisnika ne bi trebalo da čeka na pomoć duže od 10 minuta
- 90% ne bi trebalo da čeka duže od 20 minuta
- 100% ne bi trebalo da čeka duže od 30 minuta.

Za putnike u odlasku koji nisu unaprijed najavili svoje potrebe u pogledu putovanja

Kada se putnici po dolasku na aerodrom prijave da su stigli:

- 80% korisnika ne bi trebalo da čeka duže od 25 minuta
- 90% ne bi trebalo da čeka duže od 35 minuta
- 100% ne bi trebalo da čeka duže od 45 minuta.

Napomena: Čekanje od preko 15 minuta ovisi o raspoloživosti čekaonica kako je navedeno u tački 5 ovog aneksa prema načelima rada.

Napomena: U ovisnosti od toga da li su se unaprijed najavili, 100% korisnika u odlasku koji se u predviđenom vremenu nalaze na naznačenom mjestu i/ili šalteru za prijavu na let moraju stići do svog zrakoplova na vrijeme da bi im se omogućilo blagovremeno ukrcajanje prije ostalih putnika i polazak.

Za putnike u dolasku koji su unaprijed najavili svoje potrebe u pogledu putovanja

Pomoć treba da bude dostupna u čekaonici kod izlaza/kod zrakoplova za:

¹ ICAO Aneks 9, 13. izdanje, izmjena od 24. jula 2014.

² Priručnik o omogućavanju pristupa zračnom transportu licima sa invaliditetom, 1. izdanje – 2013.

³ U skladu sa procesom označavanja koji je opisan u tački 5.6 ECAC dokumenta 30, Dio I i u članu 56. Zakona

- 80% korisnika u roku od 5 minuta od potpunog zaustavljanja zrakoplova
- 90% u roku od 10 minuta
- 100% u roku od 20 minuta.

Za putnike u dolasku koji nisu unaprijed najavili svoje potrebe u pogledu putovanja

Pomoć treba da bude dostupna u čekaonici kod izlaza/kod zrakoplova za:

- 80% korisnika u roku od 25 minuta od potpunog zaustavljanja zrakoplova
- 90% u roku od 35 minuta
- 100% u roku od 45 minuta.

8. OBUKE

Redovna obuka za kompletno osoblje u lancu usluga avio-putovanja je od vitalnog značaja za pružanje kvalitetne usluge licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću na dosljedan način i uz puno poštovanje. Neophodno je da osoblje zna svoje obaveze i da je u stanju da ih izvršava. Obuka treba da se pozabavi preprekama izazvanim predrasudama, preprekama u okruženju, te fizičkim i organizacijskim preprekama koje utiču na lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću u zračnom prometu.

Obuka treba da pripremi osoblje za pružanje pomoći licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću na način koji poštuje njihovo dostojanstvo, i u vidu profesionalne usluge na koju lice ima pravo, a ne kao lična usluga ili gest saosjećanja.

Da bi se ispunili bar minimalni standardi koji su definirani u ECAC dokumentu 30, Dio I, treba osigurati obuku osoblju aerodroma i operatora zrakoplova, uključujući ugovorno osoblje, koje pruža pomoć putnicima, uključujući lica sa invaliditetom.

Obuka treba da poštuje načela utvrđena u Aneksu VII, a kurseve stručnog osposobljavanja treba razvijati u partnerstvu sa priznatim forumima lica sa invaliditetom u Bosni i Hercegovini.

9. PRAĆENJE RADA I KVALITETA RADA

Radovno će se pratiti da li pružatelj usluga radi prema navedenim standardima i stalno će se unapređivati sistemi za praćenje rezultata rada. Rezultate rada u skladu sa nekim ili svim standardima treba iskoristiti da se pružene usluge predstavljaju javnosti, a te usluge bi se mogle uvrstiti i u neku buduću povelju o putnicima.

Preporučuje se da upravni organi aerodroma provode redovne ankete putnika o licima sa smanjenom pokretljivošću. To će aerodromima dati potpuniju procjenu kvaliteta pomoći koja se pruža licima sa smanjenom pokretljivošću, posebno u oblastima kao što je stav i ponašanje osoblja, i vještine pružanja usluga korisnicima. Od pružatelja usluga treba očekivati da uvedu sopstvene sisteme za praćenje rada i da osiguraju odgovarajuće podatke kako to zahtijeva aerodromska zajednica.

10. PROMOCIJA SVIJESTI

Od operatora aerodroma će se očekivati da pruži korisne informacije javnosti i drugim aerodromskim organizacijama koje promoviraju svijest o dostupnim posebnim uslugama pomoći ili aranžmanima za pomoć.

Trebalo bi i da naglase važnost rezerviranja unaprijed i da iskoriste sve veću upotrebu interneta tako da dostavljene informacije distribuiraju u svim dostupnim formatima.

ANEKS IV SMJERNICE ZA PRUŽANJE POMOĆI NA TLU LICIMA SA INVALIDITETOM I LICIMA SA SMANJENOM POKRETLJIVOŠĆU

SADRŽAJ

1. UVOD

2. MINIMALNI STANDARDI U PRUŽANJU USLUGA

2.1 Raspon usluga

2.2 Kvalitet usluge

- Minimalni zahtjevi u pogledu usluga
- Protokol i standardne radne procedure
- Uvjeti
- Postupanje sa pritužbama

2.3 Oprema

3. OBUKA OSOBLJA

3.1 Obuka osoblja koje direktno postupi sa putnicima

3.2 Obuka osoblja koje pomaže licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću (PRM)

1. UVOD

Aerodromi u Bosni i Hercegovini bi trebalo da osiguraju da se na aerodromima uspostave potrebne mjere za pružanje "besprijeke" pomoći licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću (PRM) od strane osoblja obučenog i kvalificiranog da zadovolji njihove potrebe.

Posebnu pažnju treba posvetiti podizanju svijesti osoblja o specifičnim potrebama različitih grupa lica sa invaliditetom - tjelesnim, senzornim (sluh i vid), skrivenim ili kognitivnim. Najveću pažnju treba posvetiti nastojanju da se prema licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću ophode sa poštovanjem i dostojanstvom i da im se omogući da zadrže svoju samostalnost.

Pomoć treba da bude moguće dobiti od naznačenih tačaka za dolazne letove na aerodromu do tačke na kojoj se lice sa invaliditetom ili lice sa smanjenom pokretljivošću smješta u zrakoplov, i obrnuto. Odgovarajuća oprema za pomoć licu sa invaliditetom ili licu sa smanjenom pokretljivošću treba biti dostupna i osigurana kad god je neophodna.

Organizacije koje predstavljaju različite grupe lica sa invaliditetom treba konsultovati pri izradi programa obuke, politika i procedura.

Ispod su date detaljne smjernice.

2. MINIMALNI STANDARDI U PRUŽANJU USLUGA

2.1. Raspon usluga

Minimalni zahtjevi u pogledu usluga

Usluge na koje se ovaj odjeljak primjenjuje treba da obuhvataju pomoć i odredbe kako je navedeno u Aneksu III, odjeljak 4 Obim ovog uputstva. Raspon usluga treba da obuhvati i:

- odgovarajuću pomoć u lociranju objekata, uključujući (ali ne ograničavajući se na) toalete, dostavu prtljaga, razmjenu novca, vidove prijevoza, sastajališta za putnike sa dolaznih letova, telefon ili druga dostupna sredstva komunikacije;
- odgovarajuću pomoć pri transportu prtljaga do i sa naznačenih tačaka za čekanje na aerodromu.

2.2. Kvalitet usluge

Minimalni zahtjevi u pogledu usluga

Zahtjeve, koje treba da prati pružatelj pomoći licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću, treba dogovoriti nakon konsultacija sa zainteresiranim stranama, uključujući organizacije lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću, avio-prijevoznike i upravu aerodroma.

Putem tih konsultacija biće utvrđena i sastajališta za dolazne letove i mjesta iskrcavanja za lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću.

Ovi zahtjevi treba da budu osnova za izradu ugovora o nivou usluga (SLA).

Protokol i standardne radne procedure

Pružatelji usluga treba da u protokolu imaju propisane standardne radne procedure (SOP), koje uključuju radne procedure u uobičajenim okolnostima, radne procedure za nepredviđene slučajeve i radne procedure za hitne slučajeve.

Uvjeti

Pored **Aneksa III**, potrebno je posvetiti posebnu pažnju sljedećem:

- Osoblje na aerodromu dužno je da svako lice sa smanjenom pokretljivošću pita koji je za njega najprikladniji način pružanja pomoći (npr. na koji način želi da ga osoblje vođi ili prati, šta mu nanosi bol ili izaziva nelagodu, itd.).
- Podizanje i prenošenje putnika sa tjelesnim invaliditetom iz jednih invalidskih kolica u druga, i iz sjedišta/u sjedište unutar zrakoplova, treba uvijek da obavljaju dva službenika. Prebacivanje putnika treba da se obavi sa najvećim uvažavanjem tako da se ne ugrozi njegovo dostojanstvo, sigurnost i udobnost.
- U uobičajenim okolnostima, osoblje koje pomaže licima sa tjelesnim invaliditetom ne treba nikad samostalno da ga podiže i nosi prilikom njegovog ukrcavanja ili iskrcavanja. Jedina okolnost u kojoj samostalno podizanje može primijeniti je ako se radi o zrakoplovu sa najviše 19 sjedišta gdje ne postoji druga mogućnost zbog manjka prostora. U tom slučaju mora se voditi računa o zdravlju i sigurnosti te o problemima koji se mogu javiti pri ručnom prenošenju tog lica.
- Pružatelj usluga ne bi trebao da ostavi putnika sa invaliditetom bez pratnje duže od 30 minuta, osim ako je drugačije dogovoreno sa tim putnikom.

Postupanje sa pritužbama

Pružatelj usluga mora odrediti posebno obučeno osoblje kojem će dužnost biti da ispituje i rješava pritužbe i nesuglasice.

2.3 Oprema

Za optimalnu pomoć preporučuju se sljedeće specifikacije opreme. Međutim, nije predviđeno da ove specifikacije budu isključive niti da ometaju razvoj novih projektnih rješenja:

- Invalidska kolica** (po mogućnosti nerasklopiva, koja imaju mogućnost samostalnog kretanja) sa čvrstim sjedištem, visokim naslonom za leđa, odvojivim naslonom za ruke, podesivim osloncem za noge, pokretnim osloncem za stopala, i odgovarajućom kočnicom.
- Invalidska kolica za ukrcavanje**, koja se koriste za prijevoz lica sa smanjenom pokretljivošću od/do sjedišta u zrakoplovu. Ova kolica treba da imaju sklopiv naslon za ruke, čvrsto sjedište i naslon za leđa, odgovarajući kočioni sistem i sigurnosne pojaseve.
- Mini vozila** (vozila na električni pogon) za prijevoz lica sa smanjenom pokretljivošću u okviru aerodromske zgrade kada je to neophodno zbog prostorne konfiguracije aerodroma. Korištenje ovih vozila mora biti u skladu sa propisima aerodromske uprave.
- Pristupačna vozila** za prijevoz lica sa smanjenom pokretljivošću između terminala i između zgrade terminala i udaljenih parkirališnih mjesta zrakoplova kada se ostali putnici prevoze autobusom. Ako

autobusi koji su predviđeni za prijevoz putnika nisu pristupačni za lica sa smanjenom pokretljivošću (korisnike invalidskih kolica), treba osigurati posebna vozila koja su dostupna po istom osnovu. Osim ako se radi o niskopodnim vozilima u kojim nije potrebno pričvrstiti invalidska kolica, ova vozila moraju biti opremljena sistemom za sigurnosno zaključavanje invalidskih kolica na određenom mjestu koje ima sistem za sigurnosno vezivanje putnika, u skladu sa standardima za takve sisteme u predmetnoj državi. Ova vozila moraju biti opremljena i uređajem za ukrcavanje, tj. rampom ili liftom da bi se licu sa smanjenom pokretljivošću (korisniku invalidskih kolica) omogućilo da uđe u autobus i izađe iz autobusa. Vozila moraju biti projektovana za transport lica.

- Vozilo za podizanje** kojim je moguće podići lice sa smanjenom pokretljivošću/korisnika invalidskih kolica do praga vrata zrakoplova kada se zrakoplov nalazi na udaljenoj parkirališnoj poziciji. Ova vozila treba da ispunjavaju sve postojeće standarde i propise o sigurnosti.

Ova oprema treba da se koristi samo za lica sa invaliditetom ili lica sa smanjenom pokretljivošću kojima je potrebna.

Oprema koja se koristi za pomoć putnicima sa smanjenom pokretljivošću treba redovno da se pregleda i održava. Evidencija o održavanju treba uvijek da bude ažurna.

3. OBUKA OSOBLJA

Načela za stručno osposobljavanje koja su navedena ispod nisu konačna. Navedena su samo osnovna načela koja bi trebalo da, vremenom, budu dopunjena detaljnim priručnikom za stručno osposobljavanje. Obuka mora da bude prilagođena funkcijama zaposlenog. Ostale smjernice o obukama date su u **Aneksu VII "Obuke"**.

Pri izradi programa obuke treba konsultovati organizacije koje predstavljaju različite grupe lica sa invaliditetima.

Obuka osoblja koje neposredno radi sa putnicima

Aerodromsko osoblje i osoblje avio-prijevoznika koje neposredno radi sa putnicima, uključujući i lica koja provode sigurnosni pregled, čuvare i portire, treba da bude obučeno tako da bude upoznato sa potrebama lica sa smanjenom pokretljivošću, i po potrebi, sposobno da ispuni te potrebe.

Za sve novozaposlene treba organizirati obuku o invalidnosti kada počnu da rade. Osoblje treba da prođe obuku za osvježavanje znanja najmanje svake dvije godine, a prisustvo na obuci treba evidentirati.

Ta obuka treba da bude usmjerena na razvijanje svijesti o invaliditetu, uključujući nastavu o:

- poznavanju i odgovarajućem postupanju sa putnicima koji imaju tjelesne, čulne (sluh i vid), skrivena oštećenja ili teškoće u učenju, i o razlikovanju mogućnosti lica sa smanjenom pokretljivošću, orijentacijom u prostoru ili komunikacijom;
- preprekama sa kojim se suočavaju lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću, u smislu ophođenja prema njima, okruženja, te fizičkih i organizacijskih prepreka;
- službenim životinjama, uključujući njihovu ulogu i potrebu za njima;
- snalaženju u neočekivanim okolnostima;
- međuljudskim odnosima i načinima komunikacije sa gluhim i licima oštećenog sluha, slabovidim licima, licima sa govornim teškoćama i licima sa teškoćama u učenju;

- f) uopšteno poznavanju preporuka ECAC, smjernicama IATA i Zakona, uključujući ECAC dokument 30, Dio I, Odjeljak 5 i njegove priloge, uključujući ovaj aneks;
- g) pažljivom rukovanju invalidskim kolicima i drugim pomagalicama za kretanje sa ciljem da se izbjegnu oštećenja (za sve osoblje koje odgovara za rukovanje prtljagom).

Obuka osoblja koje pomaže licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću

Za osoblje koje pomaže licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću, uključujući novozaposlene, treba organizirati obuku o invalidnosti kada počnu da rade. Obuka treba da bude i teorijska i praktična, sa npr. igranjem uloga o pružanju pomoći svim posebnim kategorijama putnika i njihovim situacijama. Najmanje jednom godišnje osoblje treba da prođe obuku za osvježavanje znanja o pružanju pomoći licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću. Prisustvo obukama treba evidentirati u ličnom dosijeu svakog člana osoblja.

Uz nastavne oblasti navedene u Odjeljku 2.1 iznad, sve osoblje koje pomaže licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću na aerodromu treba da bude sposobno da razlikuje različite vrste invaliditeta (i odgovarajući IATA kôd) i trebalo bi da poznaje najprikladniji način pružanja pomoći za svako lice, uključujući:

- a) pomoć korisnicima invalidskih kolica da se premjeste iz invalidskih kolica i da se u njih smjeste;
- b) sposobnost za pružanje pomoći licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću koja putuju sa službenom životinjom¹, uključujući ulogu i potrebe tih životinja;
- c) sposobnost i poznavanje načina za pružanje pomoći licima sa različitim vrstama skrivenih invaliditeta;
- d) tehnike za provođenje slijepih i slabovidnih putnika te rukovanje psima-vodičima i drugim službenim životinjama, kao i tehnike njihovog prijevoza;
- e) poznavanje vrsta opreme za pomoć licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću, i umijeće rukovanja tom opremom;
- f) korištenje opreme za pomoć pri ukrcavanju i iskrcavanju i poznavanje odgovarajućih procedura za pružanje pomoći pri ukrcavanju i iskrcavanju kojima se ne ugrožava sigurnost i dostojanstvo lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću;
- g) dovoljno poznavanje potreba za pružanjem pouzdane i profesionalne pomoći. Takođe, svijest o tome da je moguće da se lice sa invaliditetom osjeti ugroženo tokom putovanja obzirom da u potpunosti ovisi od pomoći.
- h) prva pomoć.

ANEKS V

SMJERNICE U POGLEDU SVIJESTI O INVALIDNOSTI I RAVNOPRAVNOSTI INVALIDITETA ZA KOMPLETNO AERODROMSKO OSOBLJE I OSOBLJE AVIO-PRIJEVOZNIKA KOJE RADI SA PUTNICIMA

1. UVOD

Obuka o invalidnosti i obuka o ravnopravnosti invaliditeta za osoblje avio-prijevoznika i aerodromsko osoblje važna je da bi putnici sa invaliditetom dobili neophodnu pomoć i da bi se prema njima ophodilo sa poštovanjem. Ove obuke se zahtijevaju u skladu sa članom 62. Zakona.

Osoblje koje razumije invalidnost i vrste invaliditeta, te vrste prepreka sa kojim se lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću susreću u društvu, moći će bolje da pruži kvalitetnu uslugu kojom se poštuje sigurnost, samostalnost i dostojanstvo svakog putnika.

Svrha ovih smjernica je da budu izvor informacija za utvrđivanje najbolje prakse za osoblje koje je zaposleno u industriji zračnog prijevoza putnika i koje se direktno bavi putnicima. Smjernice su uglavnom fokusirane na prepreke izazvane predrasudama sa kojima se osobe sa invaliditetom suočavaju u zračnom prometu, i za neke od njih nude rješenja.

Obuka mora da obuhvati sve vrste invaliditeta. Ovim smjernicama se pružaju informacije o tome kako najbolje ostvariti komunikaciju i pružiti pomoć licima sa raznim vrstama posebnih potreba. Obuku treba održati za sve zaposlene koji rade sa putnicima, uključujući i obuku za osvježavanje znanja, po potrebi. Potrebno je stalno analizirati povratne informacije od putnika, i sva neophodna poboljšanja unijeti u programe obuke. Najvažnije je zapamtiti da se pri pružanju pomoći i komunikaciji sa licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću mora tim licima ukazati poštovanje - najbitnije je pružiti visok nivo usluge, tome se daje prednost u odnosu na dosljedno pridržavanje ovih smjernica od riječi do riječi.

2. OPŠTI POJMOV I O INVALIDNOSTI

Lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću čine značajan postotak² stanovništva Evrope. Invalidna lica imaju isto pravo na nediskriminaciju i ravnopravan tretman kao i svi drugi građani, i imaju pravo da u potpunosti učestvuju u svim aspektima života, uključujući putovanje zračnim putem.

Lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću su kao i svi ostali. Važno je da zapamtimo da čovjek može imati neki invaliditet, ali nikada čovjeka ne smijemo poistovjetiti sa invaliditetom. Prema tome, kada komuniciramo sa invalidnim licem treba da budemo usredsređeni na čovjeka, a ne na invaliditet.

Lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću su raznolika grupa. Obuhvataju lica sa smanjenom pokretljivošću, slijepa ili slabovida lica, gluha ili nagluha lica, lica koje imaju poteškoće u učenju ili lica sa problemom mentalnog zdravlja. Takođe, ima mnogo ljudi koji imaju nevidljiv invaliditet ili hroničnu/dugotrajnu bolest ili neki poremećaj (npr. govorni poremećaj). Ovo obuhvata, na primjer, lica sa poteškoćama u učenju, demencijom, Alchajmerovim ili Daunovim sindromom, kao i lica sa (skrivenim) tjelesnim invaliditetima koji su rezultat Kronove bolesti, ulceroznog kolitisa, poznatog i kao upalna bolest crijeva (IBD) ili lica sa stoma vrećama zbog ileostomije, kolostomije ili urostomije.

Druga lica imaju kombinaciju dvije ili više vrsta invaliditeta. Važno je prepoznati ovu raznolikost i da će nečije poteškoće pri putovanju avionom varirati u ovisnosti od toga koliko je okruženje prilagođeno njihovom invaliditetu.

Pri komunikaciji sa licima sa invaliditetom, važno je da se direktno obratite tom licu kad god je moguće, a ne preko ličnog asistenta, tumača za znakovni jezik, ili bilo koga drugog u pratnji. Prilikom pružanja pomoći važno je poštovati privatnost tog lica.

Zapamtite da posebne potrebe svakog pojedinog putnika sa invaliditetom nisu uvijek vidljive i možda nisu u potpunosti obuhvaćene kodom, kao što je IATA klasifikacija invaliditeta. Kada je to primjereno, treba da ohrabrite lice sa invaliditetom da objasni svoje individualne potrebe u pogledu pomoći prilikom putovanja avionom da biste mu pružili odgovarajuću pomoć. Većina lica sa invaliditetom su pravi stručnjaci za svoje potrebe i

¹ U kontekstu ECAC/ECAA propisa, "službenim životinjama" smatraju se isključivo "odobreni psi pomagači".

² Prema izvještaju EK, 2010. godine je oko 15% stanovništva Evrope imalo neki oblik invaliditeta.

putnici su sa ovom procedurom. Nemojte pretpostavljati niti nametati ništa što putnik odbija ili oklijeva, jer bi to moglo uzrokovati neočekivano ponašanje kod putnika sa poteškoćama u učenju ili mentalnim invaliditetom.

Kada naiđemo na ljude koji su drugačiji od onoga na šta smo navikli, nismo sigurni kako da reagujemo i šta da mislimo. Odnos koji imamo prema životu, prema nama samima i prema svom okruženju utiče na naše ponašanje. Ako smo u stanju da promijenimo taj odnos, bićemo u stanju i da promijenimo svoje ponašanje.

Istraživanja pokazuju da neverbalna komunikacija ima značajan uticaj na to kako ljudi osjećaju da se prema njima ophode. Izgovorene riječi samo su dio iskustva koje će putnik imati u komunikaciji sa vama.

3. PRUŽANJE POMOĆI LICIMA SA INVALIDITETOM I LICIMA SA SMANJENOM POKRETLJIVOŠĆU U ZRAČNOM PROMETU

Da bi se licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću omogućilo da uživaju u "besprijekornom" iskustvu putovanja avionom na isti način kao i tjelesno sposobni putnici, možda će biti potrebna vaša pomoć. Besprijekornost je koncept koji ima za cilj da osigura udobno, sigurno i neprekidno putovanje, uz pružanje pomoći koja je prilagođena potrebama svakog pojedinca.

Većina lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću, bez obzira na njihov invaliditet, sposobna je da se stara o sebi i/ili da putuje samostalno. Traženje ili primanje praktične pomoći od vas znači da vaš postupak može omogućiti licu da zadrži svoju samostalnost. Uvijek pitajte lice da li mu je potrebna pomoć i kakva mu je pomoć zapravo potrebna u vezi sa putovanjem avionom da biste razumjeli njegove mogućnosti. Imajte na umu da je lice sa invaliditetom možda već bilo u sličnim situacijama.

Zapamtite da su informacije o nečijoj invalidnosti lične prirode. Neki putnici nerado objašnjavaju svoje potrebe i to treba poštovati. Potražite povratnu informaciju od lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću da biste osigurali odgovarajuću pomoć.

Pomoć koju pružate licu sa invaliditetom i licu sa smanjenom pokretljivošću treba posmatrati kao pružanje profesionalne pomoći na koju to lice ima pravo, te bi trebalo izbjeći odavanje utiska da mu pomažete iz samilosti ili da mu činite uslugu. Ovo se može postići na način da se invalidnom licu ne daje nikakav specijalan tretman ili pažnja, osim onog koji je potreban zbog njegovog invaliditeta.

Imajte na umu da neki ljudi možda ne poznaju određeni aerodrom i/ili jezik i stoga mogu imati poteškoća da shvate šta im je potrebno na tom aerodromu. U takvim slučajevima će biti potrebna i cijenjena vaša podrška i znanje ili savjet.

Imajte na umu i da su neočekivani događaji - kasno mijenjanje izlaza, odgođeni letovi, hitna evakuacija aviona ili aerodroma itd. - već stresni za putnike bez invaliditeta, ali su često posebno teški za lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću. Budite spremni da odgovorite na individualne potrebe lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću u ovim situacijama.

Razumijevanje različitih prepreka sa kojima se suočavaju lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću omogućuje vam da pružite pomoć koja više odgovara potrebama putnika.

Postoje različite vrste prepreka i te prepreke na različite načine utiču na lica sa različitim vrstama invaliditeta. Naći ćete neke primjere prepreka za lica sa specifičnim oštećenjima u sljedećem odjeljku. Međutim, ovo nije potpuna lista i data je samo kao vodič za izazove sa kojima biste se mogli suočiti.

Zajedničko svemu su predrasude, koje su vjerovatno najteža prepreka koju treba da prevaziđe lice sa invaliditetom. Čovjek nije jednak ako se prema njemu ne ophode kao prema jednakom. Negativni stavovi prema licima sa invaliditetom postoje svuda, počev od djetinjstva. Pitajte predmetno lice kako želi da mu bude pružena usluga. Nemojte da pretpostavite da je svim licima sa invaliditetom potrebna ista pomoć. Ne pretpostavljajte da je licu sa invaliditetom potreban poseban tretman ili pažnja, osim onoga što je neophodno zbog predmetnog invaliditeta.

4. RAZLIČITE VRSTE INVALIDITETA

Pošto su lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću heterogena grupa, potrebe za posebnom pomoći značajno variraju od jednog do drugog lica. Međutim, u ovom odjeljku ćete naći neke osnovne informacije o potrebama lica sa određenom zajedničkom vrstom oštećenja. Imajte na umu da radite sa pojedincima i da ove smjernice može neće uvijek biti prikladne situaciji. Takođe, zdravstveni i sigurnosni zahtjevi mogu u nekim slučajevima da vas obavežu da nekom pojedincu ne pružite određenu vrstu pomoći.

4.1 Korisnici invalidskih kolica

Invalidska kolica mogu biti ručna ili električna i imati različite funkcije i dimenzije. Korisnici invalidskih kolica oslanjaju se na svoja kolica koja su često prilagođena njihovim individualnim potrebama. Invalidska kolica su najvažniji dio samostalnosti i dostojanstva korisnika. Zato je važno pustiti lice da ostane u svojoj individualno prilagođenoj stolici što je duže moguće tokom putovanja. Na primjer, da bi mogli koristiti pristupačni toalet prije polaska na let, mnogi korisnici invalidskih kolica ovisе o svojih kolica. Imajte na umu da velika većina korisnika invalidskih kolica nije u stanju da koristi male toalete koji se nalaze u zrakoplovima.

Korisni savjeti:

- gledajte direktno u korisnika invalidskih kolica. Za duže razgovore, čučnite do visine korisnika invalidskih kolica ili donesite sebi stolicu da biste omogućili ugodniji razgovor;
- održavajte kontakt očima dok stojite;
- ako visina šaltera za registraciju putnika za let ili šaltera za kupovinu putnih karata nije prilagođena potrebama korisnika invalidskih kolica, vidite da li vam odgovara da do njih dođete sa druge strane šaltera;
- ponudite pomoć pri otvaranju teških vrata ili da pokupite stvari koje su im pale na pod. Pitajte da li im je potrebna pomoć oko prtljaga ili da im dohvatite bilo šta što im je izvan dohvata;
- ne oslanjajte se na invalidska kolica i ne gurajte ih prije nego što pitate;
- ne postavljajte invalidska kolica u položaj da lice koje je u njima bude okrenuto zidu ili nekoj drugoj prepreci.

Imajte na umu da projekat aerodromske infrastrukture ili zrakoplova može sprečavati samostalno kretanje korisnika invalidskih kolica. Primjer za ovo su stepenice u okviru aerodroma ili platforma sa prevelikim nagibom.

4.2. Ljudi sa poteškoćama pri hodanju

- Mnogi ljudi sa poteškoćama pri hodaњу koriste pomagala za hodaње, kao što su štapovi, štake ili ramovi za hodaње, ali neki ne žele da koriste bilo kakva pomagala.
- Neka lica sa smanjenom pokretljivošću više vole da sjede. Druga više vole da stoje zbog bola koji osjećaju dok sjede ili zbog teškoća pri ustajanju iz sjedećeg položaja.

Korisni savjeti:

- Kad god je moguće, ponudite im da sjednu.

- Ponudite pomoć oko kaputa, torbi ili drugih ličnih stvari.
- Ponudite im pomoć pri otvaranju teških vrata, pri podizanju stvari koje su pale na pod, i sl.
- Ljudima koji koriste pomagala za hodanje može biti teško da koriste ruke dok stoje.
- Mnoge bolesti uzrokuju bol koji može ozbiljno ograničiti kretanje. Mogu imati poteškoće pri držanju i uzimanju stvari, ili im to čak može biti nemoguće. Slabost koju osjećaju u udovima im izaziva teškoće pri kretanju i održavanju ravnoteže.
- Ljudi kojima su amputirani udovi, koji imaju artritis i sl. mogu imati pojačanu osjetljivost na dodir kao i na bol. Bol se može pojačati u toplim ili hladnim uvjetima. I nestručna pomoć može da im nanese bol. Zato uvijek pitajte prije nego što nešto preduzmete.
- Imajte na umu da će mnogi ljudi sa poteškoćama pri hodaњу radije koristiti lift, ako ga ima, nego pokretne stepenice ili obične stepenice. Dugo pješačenje po aerodromu može biti otežano ili nemoguće.

4.3. Gluhi ili nagluhi ljudi

Neki ljudi su gluhi. Ima mnogo ljudi koji su nagluhi. Ova vrsta invaliditeta spada u nevidljive invaliditete.

Ljudi koji su gluhi od rođenja ili djetinjstva često koriste znakovni jezik kao svoj maternji jezik. Oni se obično oslanjaju na vizuelne načine komunikacije. Ponekad je i njihova pismenost smanjena - teško je naučiti da pišeš i čitaš na jeziku koji nikad nisi čuo i koji ti pritom nije maternji jezik. Znakovni jezik je potpuno različit od govornog jezika i ima svoju gramatiku, fond riječi i idiome. Govorni jezik je stoga gluhim ljudima isto što i drugi ili čak treći jezik.

Ljudi koji su ogluvljeni kasnije u životu, u komunikaciji češće koriste čitanje sa usana, pisane poruke ili osnovne znakove. Ti ljudi su razvili sposobnost govora i koriste govorni jezik.

Ljudi koji su nagluhi često koriste slušni aparat i/ili čitaju sa usana. Slušni aparat se može koristiti i uz druge slušne uređaje kao što je indukcijska petlja i stona indukcijska petlja.

Neki ljudi koji su gluhi ili nagluhi koriste službene životinje. Korisni savjeti:

- Umjesto da nagadate, najbolje je pitati gluho/nagluho lice na koji način bi voljelo da komunicira.
- Ljudi sa manjim gubitkom sluha često mogu da komuniciraju bez slušnog aparata, ali ovisе od određenih uvjeta za komunikaciju: dobra akustika, bez buke u pozadini, dobro osvjjetljenje i jasan govor. Međutim, nije uvijek moguće osigurati takve dobre uvjete na aerodromu.
- Ljudima koji imaju ozbiljna oštećenja sluha i ljudima koji su izgubili sluh u odrasloj dobi od pomoći mogu biti pomoćni znaci i pisane informacije, ako su dostupne. U nekim slučajevima mogu biti korisne i druge vrste vizuelnih informacija.
- Nekada je potrebno privući pažnju lica koje slabo čuje laganim dodiranjem po ramenu ili pokretom ruke.
- Nemojte vikati dok pričate, već pričajte normalnim tonom. Ovo je važno jer je teže čitati sa usana kada neko viče, jer se vikanjem riječi ne prenose jasnije nego samo glasnije. Radije pričajte polako, gledajte osobu u oči, i koristite druge riječi ako postoje problemi u razumijevanju onoga što ste rekli. Koristite znakove i pokrete tijela da biste bili što razumljiviji.
- Okrenite se ka svjetlu i držite ruke podalje od usta.
- Možete napisati i kratke poruke ako će to olakšati razgovor.

- Gluhim i naglim ljudima su potrebne iste informacije kao i ostalim putnicima.
- Imajte na umu da nagluhi ljudi imaju poteškoća ako im se važne informacije saopštavaju isključivo zvučnim sredstvima ili ako nema indukcijskih petlji na glavnim objektima na aerodromu. Isto tako, nagluho lice će imati poteškoća da prati važne video informacije u zrakoplovu, kao što su informacije o sigurnosti letenja, ukoliko nisu titlované i/ili nemaju tumača koji koristi znakovni jezik.

4.4. Slijepi ili slabovidni ljudi

Lica sa oštećenjem vida dijele se na potpuno slijepi i slabovide. Ovim licima će možda biti potrebna pomoć pri orijentaciji u prostoru, uz uputstva kako da dođu do važnih usluga. Iako slabovidna lica mogu pomalo da vide, ipak im je potrebna pomoć u kretanju.

Mnoga, ali ne sva, slijepa i slabovidna lica koriste pomagala za kretanje, uglavnom bijele štapove ili službene životinje. Pomagalo za kretanje je jasan simbol da je lice slijepo ili slabovido. Neki slabovidni ljudi radije koriste posebne naočare nego pomagalo za kretanje.

Većini slijepih ili slabovidnih lica je potreban vodič na aerodromu, od tačke dolaska na aerodrom do sjedišta u zrakoplovu, kao i od sjedišta u zrakoplovu do tačke odlaska sa aerodroma.

Slijepi ili slabovidni ljudi mogu imati problema sa orijentacijom u prostoru, ali ne i sa samim kretanjem. Pomoć koja im se pruža treba da bude usmjerena na njihove posebne potrebe, npr. invalidska kolica nisu uvijek pogodna, osim ako ih lice ne zatraži.

Korisni savjeti:

- Kad se obraćate slijepom ili slabovidom licu, predstavite se tako što ćete mu objasniti svoju funkciju i obraćajte mu se direktno. Recite mu ako odlazite da ne bi nastavio da priča sam sa sobom.
- Slijepi ili slabovido lice uvijek pitajte da li želi pomoć. Nekima možda neće biti potrebna pomoć. Nikad nemojte samo da uhvatite nekoga i povedete.
- Slijepo ili slabovido lice uvijek pitajte na koji način želi da ga povedete. Neki ljudi više vole da sami uzmu nekog pod ruku, a nekima je ugodnije da njih neko uzme pod ruku. Nekim ljudima, naročito slabovidim, potrebno je samo usmeno vođenje.
- Službena životinja na povocu je radna životinja i nikad je ne treba ometati. Službenu životinju nemojte hraniti niti doticati bez prethodne dozvole vlasnika. Ukoliko osoba ima službenu životinju, treba joj prići sa strane, suprotno od životinje. Nemojte hvatati za povodac ili uzicu, jer je oboje potrebno slijepom ili slabovidom licu da kontrolira životinju. Neki vlasnici službenih životinja više vole da hodaju pored vas bez držanja za ruku. U nekim situacijama možete hodati ispred njih, a životinja će vas pratiti.
- Upozorite na rupe i promjene u nivou poda, i objasnite glasne zvukove koji bi mogli uznemiriti slijepo ili slabovido lice. Ako nailazite na stepenice, najavite da li idu gore ili dole. Kada prilazite vratima, recite u kom smjeru se otvaraju i na kojoj su strani. Takođe, recite i da li su rotaciona ili klizna vrata.
- Slijepo ili slabovido lice nikad ne spuštajte u sjedište. Opišite mu sjedište (npr. obična stolica, niska sofa) i položite njegovu ruku na naslon za leđa, naslon za ruku ili na sjedeći dio stolice, šta god od toga da vam se učini najboljim. Takođe, recite u kom smjeru je stolica okrenuta.

- Kada ostavljate slijepo ili slabovidno lice, recite mu koliko ćete otprilike biti odsutni. Ako ćete biti odsutni duže vrijeme, obavijestite ga gdje može naći pomoć dok ste vi odsutni. Promjene u rasporedu polijetanja i druge neočekivane informaciju moraju mu što prije biti saopštene.
- Kada želite nešto da date slijepom ili slabovidom licu (npr. pasoš, putnu kartu), tačno mu recite o čemu se radi i stavite mu to u ruku - nemojte predmet tek tako da ostavite na šalteru ili stolu.
- Imajte na umu da slijepo ili slabovidno lice može imati poteškoća u samostalnom kretanju ako, na primjer, znakovi nisu ispisani velikim i jasnim slovima koja imaju dobar kontrast, ako osvjetljenje nije odgovarajuće, ili ako providna vrata nisu jasno označena trakama kontrastnih boja.
- Slijepa i slabovida lica se oslanjaju na zvučne informacije, informacije pisane Brajevim pismom za one koji ga poznaju, te na velika štampana slova, ili na internet stranice koje su dostupne slijepim licima, npr. internet stranice koje su dizajnirane u skladu sa Inicijativom za pristupačnost interneta (WAI smjernice¹).

Takođe, slijepi ljudi ne mogu čitati internet stranice ukoliko računari nemaju instaliran softver za čitanje ekrana. Prema tome, ne treba pretpostaviti da su ova lica upoznata sa svim relevantnim informacijama ako te informacije nisu osigurane u pristupačnom formatu, i zato bi trebalo da budete spremni da im ove informacije prenesete na odgovarajući način.

4.5. Gluho-slijepa lica

Ako neko lice ima poteškoća sa sluhom i vidom, takvo lice možemo nazvati gluho-slijepim licem ili licem "sa dvostrukim oštećenjem". Lice se smatra gluho-slijepim ako njegova kombinacija gubitka sluha i vida ometa komunikaciju, kretanje i pristup informacijama. Neka gluho-slijepa lica mogu se prepoznati po crveno-bijelom štapu koji koriste za kretanje.

Različiti stepeni gubitka sluha i vida kod gluho-slijepih lica znače i da će se pojedinačne potrebe gluho-slijepih lica razlikovati od lica do lica. Potrebe gluho-slijepih lica se razlikuju u ovisnosti od toga kad su izgubili sluh i vid. Lice koje je rođeno gluho pa je potom izgubilo vid ima drugačije iskustvo i potrebe od lica koje je slijepo ili slabovidno i koje je potom izgubilo sluh. Lice koje je rođeno potpuno gluho i slijepo ima ograničenu sposobnost komunikacije i često se potpomaže komunikacijom uz pomoć dodira.

Korisni savjeti:

Savjeti o komunikaciji koji su navedeni u odjeljku o gluhim ili nagluhim licima, te o komunikaciji sa i vođenju slijepih i slabovidnih lica korisni su i kada pružate pomoć gluho-slijepom licu. Međutim, postoje neki posebni koraci koje možete preduzeti pri komunikaciji sa gluho-slijepim licem.

Na primjer:

- Lagan dodir ramena gluho-slijepog lica radi privlačenja pažnje.
- Pitajte lice na koji način komunicira i bez žurbe provjerite da vas razumije, što će pomoći da se smanji eventualna nervoza.
- Ako lice komunicira čitanjem sa usana, govorom ili znakovnim jezikom, prije nego što započnete komunikaciju morate zauzeti odgovarajući položaj da bi vas to lice vidjelo i pobrinuti se da vam lice bude osvijetljeno.

- Ako lice više voli da komunicira pomoću pisanih poruka, poruke ispisujte krupnim slovima debelim flomasterom u boji koja je u kontrastu sa papirom.
- Neki ljudi koriste karticu sa Brajevim pismom koju drže da biste njihov prst spustili na odgovarajuće slovo Brajevog pisma.
- Neki ljudi putuju sa pomoćnikom, prijateljem ili članom porodice koji vam mogu pomoći u komunikaciji.

4.6. Lica sa oštećenjem govora

Mnogi ljudi imaju govorne ili jezičke poteškoće iz raznih razloga. Nemojte unaprijed pretpostavljati da ovakvo lice ima poteškoća u učenju, jer često i nemaju.

Korisni savjeti:

- Koncentrišite se na komunikaciju i budite strpljivi i puni poštovanja. Ako niste u potpunosti razumjeli šta je lice reklo, recite mu da ne razumijete, ili ponovite ono što ste razumjeli pa neka lice dopuni ono što niste razumjeli.
- Ako lice sporo priča, ne završavajte rečenice umjesto njega. Dajte im vremena da kažu šta žele.
- Ukoliko je licu teško ili zamorno da govori, pokušajte da postavljate pitanja na koja se daju kratki odgovori, po mogućnosti samo klimanje ili odmahivanje glavom.
- Imajte na umu da razgovor na stranom jeziku može biti prepreka za bilo kojeg putnika, a naročito za lica sa oštećenjem govora.

4.7. Lica sa teškoćama u učenju

Prije svega zapamtite da lice sa teškoćama u učenju ima širok spektar vještina i sposobnosti i to treba poštovati. Mnogi ljudi sa ovim invaliditetom mogu da žive veoma samostalno, a pomoć im je potrebna samo u vrlo specifičnim životnim situacijama (npr. neki znaju da čitaju ali imaju poteškoće sa brojevima, neki mogu da broje i računaju, ali imaju poteškoću da pročitaju vrijeme na satu, i sl.). Imajte strpljenja kada pričate sa licima koja imaju teškoće u učenju. Objašnjenja im uputite jednostavno i polako, i ohrabrujte ih da komuniciraju, bez snishodljivosti.

Korisni savjeti:

Kada želite nešto da objasnite:

- Ne pretpostavljajte da imaju ikakvu predstavu o čemu pričate.
- Koristite konkretne izraze. Pokušajte da izbjegnute metafore i objasnite one koje ste već koristili.
- Koristite poznate i kratke riječi, objasnite teške riječi i izbjegavajte profesionalno izražavanje ili dijalekat. Izbjegavajte riječi za usmjeravanje kretanja, kao što su desno-lijevo, istok-zapad. Koristite riječi koje se odnose na stvari koje oboje možete da vidite.
- Pokušajte da uvijek koristite istu riječ za istu ideju ili pojam.
- Izbjegavajte negaciju, ali ako već morate, nek je prati odmahivanje glavom.
- U jednoj rečenici ne treba da bude više od jedne ideje.
- Nemojte davati previše informacija odjednom. Dajte im samo najvažnije informacije.
- Uputstva dajte samo redoslijedom kojim lice treba da ih prati.
- Nemojte pretpostaviti da vas lice ne sluša samo zato što ne dobijate usmenu ili vizuelnu potvrdu. Radije pitajte da li razumije to što ste htjeli da kažete.

Kad vam je potrebna informacija ili odgovor od lica koje ima poteškoća u učenju:

- postavljate jedno po jedno pitanje,
- dajte mu vremena da odgovori,

¹ Za više informacija posjetite www.w3.org/WAI/

- djeluje umirujuće i ohrabrujuće.

Ljudima sa poteškoćama u učenju može biti teško da pročitaju obavještenja. Pomoći će im ako im obavještenje objasnite na njima prihvatljiv način. Važne informacije treba da budu izražene u lako čitljivom obliku, ali zapamtite da će nekim ljudima biti potrebno i usmjeno pojašnjenje.

Uvjerite se da vas je lice dobro razumjelo prije nego što odete. Ako vam kaže da vas nije razumjelo, to može biti zbog:

- teške riječi: pokušajte tu riječ da objasnite ili upotrijebite drugu riječ koju je lakše razumjeti;
- previše informacija: objasnite mu zasebno različite dijelove informacija;
- drugi razlog: pokušajte da otkrijete šta je dovelo do nesporazuma.

Zapamtite da većina ljudi sa teškoćama u učenju govori samo jedan jezik. Može biti korisno potražiti pomoć od nekog lica koje govori maternji jezik predmetnog putnika.

Imajte na umu da lice sa intelektualnim invaliditetom možda nije svjesno važnosti informacija koje je dobilo prije putovanja, ako mu te informacije nisu date u lako čitljivom obliku. Budite spremni da te informacije objasnite na neki od prethodno opisanih načina.

4.8. Skriveni invaliditeti

Skrivena invalidnost predstavlja invalidnost koja nije odmah uočljiva drugim licima. Ovaj pojam obuhvata uglavnom tjelesna, kognitivna, neurološka stanja i/ili mentalnu bolest - zdravstvena stanja koja nisu očigledna većini ljudi. Uobičajeni skriveni tjelesni invaliditeti mogu nastati usljed hroničnih bolesti kao što je npr. Kronova bolest ili ulcerozni kolitis, poznat i kao upalna bolest crijeva (IBD), a tu su i ljudi sa stoma vrećama zbog ileostomije, kolostomije ili urostomije, te multipla skleroza (MS), ili dijabetes. Lica sa skrivenim invaliditetom zasnovanim na neurološkim ili mentalnim poremećajima su, na primjer, demencija, fobije, poremećaji autističnog spektra (ASD), (socijalna) anksioznost, bipolarni i opsesivno-kompulsivni poremećaj ili šizofrenija, što uključuje i lica sa autizmom, povredom mozga ili različitim intelektualnim invaliditetima ili mentalnim bolestima koji mogu doživjeti paniku, uznemirenost, klaustrofobiju ili anksioznost u određenim situacijama, sa okidačima kao što je gužva u okruženju.

Veliki postotak invaliditeta nije vidljiv ili uočljiv na druge načine. Međutim, skriveni invaliditet može imati implikacije za putnika u avionu u istoj mjeri kao i vidljivi invaliditet. Stoga treba uvijek biti otvoren za posebne potrebe u vezi sa invaliditetom koji ne možemo uočiti. Otvoren stav je važan element u ohrabrivanju lica sa skrivenim invaliditetom da vam saopšte svoje posebne potrebe. Važno je prepoznati da su navedene subjektivne "grupe" same po sebi prilično heterogene i da lica sa istim stanjem ili invaliditetom mogu imati vrlo različite zahtjeve u pogledu pomoći i pristupačnosti. Stoga je važno ne donositi prenapregnute zaključke, već komunicirati sa putnikom o njegovim potrebama. Potreba za dobijanjem posebne pomoći zbog skrivenog invaliditeta može biti naznačena diskretnim tokenom.

Preporučujemo da aerodromi ponude putnicima, na njihov zahtjev, priliku da pokažu da im je potrebna posebna pomoć tako što će nositi odgovarajuće dizajniranu uzicu, narukvicu ili drugi sličan predmet. Na taj način putnika će lako moći da prepozna aerodromsko osoblje i radnici osiguranja, jer će tako znati da tom putniku treba da poklone više pažnje. Putniku treba ponuditi uzicu, narukvicu ili drugi sličan predmet isključivo na fakultativnoj osnovi.

Imajte na umu da licu nije uvijek lako da priča o svom skrivenom invaliditetu jer ljudi koji žive sa takvim invaliditetom često nailaze na sumnju ili čak podozrenje. Prema tome, putnik sa skrivenim invaliditetom će u mnogim situacijama očekivati od vas

da budete veoma diskretni. Na primjer, u odnosu na druge putnike ili članove osoblja.

Veoma različite potrebe lica sa skrivenim invaliditetom zahtijevaju različite vrste pomoći kao što je provođenje putnika jedan na jedan kroz aerodrom. Aerodromi treba da nude ovu uslugu u svim fazama putovanja putnika, čak i ako je lice već u pratnji. Osoblje bi uvijek trebalo da ostane uz putnika sve vrijeme, sve dok putnik više ne traži uslugu ili mu više nije potrebna. Važno je zapamtiti da će putnik sa skrivenim invaliditetom možda morati da ponese posebne pomoćne uređaje, lijekove ili drugi materijal da bi mogao putovati.

Problemi sa mentalnim zdravljem mogu uzrokovati anksioznost, nemir, pa čak i napade panike. Lijekovi za ovaj problem mogu dovesti do pospanosti i sporijih reakcija. Uvijek pitajte lica sa invaliditetom kakva im je pomoć potrebna i kako je najbolje pružiti. Nikada nemojte činiti nepredviđene stvari a da prethodno niste sa tim upoznali putnika, jer bi to moglo izazvati nelagodu kod putnika.

Korisni savjeti:

- Lica sa mentalnim bolestima i drugim skrivenim invaliditetima, kao i sve druge putnike, treba tretirati sa poštovanjem, dostojanstvom i diskrecijom. Izbjegavajte previše prijateljski i pokroviteljski stav, jer bi napadno i pretjerano entuzijastično ponašanje moglo uvrijediti putnika ili izazvati reakciju.
- Ako lice spomene da ima psihosocijalni poremećaj ili da ima mentalnu bolest, shvatite to ozbiljno i prema njemu se odnosite sa poštovanjem. Može im biti teško da se otvore na tu temu.
- I tu opet ponudite pomoć, ali je nemojte nametati. Važno je da putnici osjećaju da se prema njima postupa sa poštovanjem, dostojanstvom i diskrecijom.
- Kada pomažete putniku, budite strpljivi i posvetite mu punu pažnju, i nemojte unaprijed misliti da vas ne razumije.
- Ako se čini da lice ima poteškoća sa razumijevanjem informacija ili uputstava, ponovite jasno i polako ono što ste rekli, koristeći jednostavne izraze ako je potrebno. Neka lica više vole jednostavna pisana uputstva, pa bi moglo biti korisno imati pri ruci nešto na čemu možete pisati.
- Imajte na umu da ne možete očekivati od lica sa autizmom da shvati neverbalnu komunikaciju, pa stoga budite direktni, konkretni i precizni po potrebi, i izbjegavajte figurativno izražavanje.
- U slučaju da se putnik uznemiri, pokušajte smiriti situaciju i reagovati mirno i pristojno - pokušajte shvatiti osobu, a ne samo problem. Budite strpljivi i dajte putniku prostora da se smiri.

4.9. Druge vrste invaliditeta

U ovakvom dokumentu nemoguće je obuhvatiti sve vrste invaliditeta. U ovom odjeljku spomenuta su neka od najčešćih oštećenja, ali naravno postoji mnogo ljudi koji imaju druge vrste invaliditeta, vidljive ili skrivene, koje nisu prethodno pomenute, kojima je takođe potrebna posebna pažnja na aerodromu. Dozvolite licu da izrazi svoje potrebe ako to želi i dajte sve od sebe da ispunite njegove individualne potrebe.

Zapamtite takođe da bi starijim licima, sa invaliditetom ili bez invaliditeta, mogla biti potrebna posebna pažnja, budući da starija lica mogu imati kombinaciju smanjene pokretljivosti i drugih oštećenja, npr. problema sa sluhom ili jezikom.

4.10. ULOGA SLUŽBENIH ŽIVOTINJA

1.1. Službene životinje pomažu slijepim i slabovidim licima da izbjegnu prepreke, da se zaustave na ivičnjacima i stepenicama, i da se kreću u prometu. Prsnici i držači u obliku latiničnog slova U služe komunikaciji između službene životinje i slijepog lica. U ovom odnosu, čovjekova uloga je da daje komande za smjer, dok je uloga službene životinje sigurnost tima, čak i pod uvjetom da ne posluša komandu za koju procijeni da nije sigurna.

1.2. Službene životinje pomažu gluhim i nagluhim licima tako što ih upozoravaju na različite zvukove kao npr. kucanje ili zvono na vratima, oglašavanje budilnika, telefon, plač bebe, pozivanje po imenu ili oglašavanje alarma za dim. Službene životinje su obučene da ostvare fizički kontakt i odvedu svog gluhog partnera od izvora zvuka. Službene životinje su označene narandžastom ogrlicom i povocem i/ili prslukom.

1.3. Druge službene životinje pružaju podršku ljudima sa tjelesnim invaliditetom tako što im donose predmete van domašaja, vuku invalidska kolica, otvaraju i zatvaraju vrata, gase i pale svjetlo, oglašavaju se za uzbunu, pronalaze druge ljude, pomažu pacijentima koji mogu da hodaju tako što im održavaju ravnotežu i protivtežu, te mnoge druge zadatke koji mogu biti neophodni licima sa invaliditetom ili licima sa smanjenom pokretljivošću. Službene životinje se ponekad mogu prepoznati po tome što imaju ranac ili prsnik.

1.4. Imajte na umu da službenim životinjama treba posebna pažnja u slučaju dugog kašnjenja ili otkazivanja leta, te u drugim nepredviđenim situacijama. Na primjer, može im zatrebati da piju vodu, jedu, ili da se prošetaju tokom kašnjenja leta ili po dolasku sa dugolinijskog leta.

Rječnik

Izbjegavati sljedeće fraze	Koristiti sljedeće fraze
Vežan za invalidska kolica	Korisnik invalidskih kolica
Bogalj	Ima invaliditet kretanja, lice sa tetra/kvadruplegijom
Bangav	Ima invaliditet kretanja, lice sa tetra/kvadruplegijom
Gluho nijem	Gluh, nagluh
Hendikepiran, invalid	Lice sa invaliditetom ili PRM
Ludak, lud, psiho, manijak	Ima mentalnih problema
Retardiran, idiot, "daunovac"	Ima poteškoće u učenju ili intelektualni invaliditet
Normalan, zdrav	Nije invalid
Pati od, pogođen, žrtva...	Ima npr. cerebralnu paralizu/autizam/epilepsiju...
Patuljak, kepec	Lice niskog rasta

ANEKS VI

SAVJETODAVNA NAPOMENA O PROCEDURAMA ZA PRIJEVOZ LICA SA INVALIDITETOM I LICA SA SMANJENOM POKRETLJIVOŠĆU

1. UVOD

Svrha ovog dokumenta je da pomogne posadama da shvate različite nivoe pomoći koja je potrebna licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću (PRM) i da pomogne avio-prijevoznicima da ispune zahtjeve Zakona i Pravilnika o utvrđivanju tehničkih zahtjeva i upravnih postupaka u vezi sa letačkim operacijama ("Službeni glasnik BiH", broj 86/22) u vezi sa prijevozom posebnih kategorija putnika, koji su razrađeni u Dio-ORO (Organizacioni zahtjevi za zračne operacije) i Dio-CAT (Operacije komercijalnog zračnog transporta).

Dokument nema zakonsku snagu i treba ga koristiti isključivo kao neformalno uputstvo.

2. KONTEKST

Broj lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću raste - prije svega kao posljedica starenja stanovništva. Poboljšanja u pristupu aerodromima i zrakoplovnim uslugama omogućila su i da mnogo više lica sa određenim stepenom invalidnosti ili smanjene pokretljivosti sada putuje u zračnom prometu.

Zakon jasno propisuje prava i odgovornosti lica sa invaliditetom. Zakon tim licima daje veće povjerenje u putovanja čime će se podstaći još viši nivo putovanja, jer putnici prepoznaju svoja prava i mogućnost obeštećenja ako aerodromi ili avio-prijevoznici ne ispune svoje zakonske obaveze.

Avio-prijevoznici i aerodromi treba da razumiju i odgovore na širok spektar različitih potreba putnika u svakom segmentu zrakoplovnog tržišta, a isto važi i za lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću.

Važno je da avio-prijevoznici uvedu sigurnosne uvjete i djelotvorne mjere za ublažavanje rizika u prijevozu lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću.

3. RAZUMIJEVANJE INVALIDITETA I SMANJENE POKRETLJIVOSTI

Pojmovi "lice sa invaliditetom" i "lice sa smanjenom pokretljivošću (PRM)" se često koriste u opštem smislu riječi pri čemu se ne pravi razlika između veoma različitih potreba koje imaju ljudi kada putuju zračnim prometom.

Na primjer, lice koje ne može da koristi noge i kojem su zbog toga potrebna invalidska kolica da bi došlo do svog sjedišta ili da bi napustilo svoje sjedište može predstavljati sigurnosni problem pri evakuaciji zrakoplova u hitnim slučajevima i za siguran izlazak ostalih putnika, dok lice koje je gluho ili slijepo, u tim istim okolnostima, predstavlja isti rizik kao i bilo koji drugi putnik.

Postoje tri opšte kategorije putnika čije potrebe treba uzeti u obzir:

- Putnici sa nekom vrstom **tjelesnog invaliditeta** (koji može varirati od potpune ovisnosti od invalidskih kolica do invaliditeta gornjih i/ili donjih ekstremiteta, ili blagih poteškoća pri hodanju, ili skrivenog invaliditeta kao što je na primjer Kronova bolest); ova kategorija bi uključivala IATA "Kodove koji se primjenjuju na putnike sa invaliditetom kojima je potrebna pomoć" WCHR, WCHS i WCHC;
- Putnici sa **čulnim oštećenjima** (koje opet može varirati od duboke gluhoće ili potpunog sljepila do određenog stepena gubitka vida ili gubitka sluha); ova kategorija bi uključivala IATA kodove "slijep", "gluh" i "gluho-slijep";
- Putnici sa **kognitivnim oštećenjima, ometenošću u učenju ili problemima sa mentalnom zdravljem** koji mogu obuhvatiti širok spektar od potpune samostalnosti do visoke ovisnosti od drugih. Ovi putnici su obuhvaćeni IATA kodom DPNA.

Mjera u kojoj ljudi iz bilo koje od ovih kategorija treba da dobiju posebnu pomoć značajno će se razlikovati kako prema pojedinačnim potrebama pojedinca, tako i prema tipu i konfiguraciji zrakoplova i popunjenosti zrakoplova putnicima, ali je ipak moguće predložiti neka uopštena načela.

Gorenavedena IATA WCHC kategorija obuhvata širok spektar lica sa invaliditetom, od onih čiji invaliditet pogađa samo donje ekstremitete i kojima je potrebna pomoć pri ukrcajanju, iskrcajanju i kretanju unutar zrakoplova, do onih koji su potpuno nepokretni i potrebna im je pomoć u svakom trenutku. U ovisnosti od stepena invaliditeta, moguće je da putnik u ovoj kategoriji može da putuje sam. Ako avio-prijevoznik ne prihvati (iz zdravstvenih ili sigurnosnih razloga) da je putnik u stanju da

¹ U kontekstu ECAC/ECAA propisa, "službenim životinjama" smatraju se isključivo "odobreni psi pomagači".

putuje sam, može zahtijevati da taj putnik putuje sa licem u pratnji u skladu sa članom 55. Zakona. Lice kojem je dodijeljena kategorija WCHR ili WCHS može u dobroj mjeri da se kreće samostalno i trebalo bi da je samo sebi dovoljno tokom leta.

Avio-prijevoznici bi trebalo da omoguće licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću i drugim putnicima kojima je potrebna pomoć da na primjer vežu/odvežu sigurnosni pojas ili da uzmu masku za kisik, da izaberu raspored sjedenja koji im smanjuje neugodnosti i maksimalno povećava mogućnost za primanje pomoći kabinske posade, pod uvjetom da takav raspored sjedenja ne ometa posadu u obavljanju njihovih dužnosti u pogledu sigurnosti leta, ne ometa pristup opremi za hitne slučajeve i ne ometa hitnu evakuaciju aviona. Ovim licima nikad ne treba dodijeliti sjedišta u izlaznom redu. Više detalja o rasporedu sjedenja nalazi se u Odjeljku 6.

Odluka vođe zrakoplova o prijevozu **bilo kojeg** putnika (uključujući lica sa invaliditetom) je konačna. Svaka odluka o odbijanju prijevoza licu sa invaliditetom i licu sa smanjenom pokretljivošću treba da bude donesena isključivo na osnovu potpunog razumijevanja sposobnosti i nivoa autonomije predmetnog lica i u punoj saglasnosti sa članom 55. Zakona. Takvu odluku nikad ne treba zasnivati na uopštenim pretpostavkama o invalidnosti.

Takođe treba napomenuti da kada je lice sa invaliditetom i lice sa smanjenom pokretljivošću pravilno najavilo svoje potrebe tokom faze rezervacije leta a kasnije mu je odbijeno ukrcavanje, to je vjerovatno u suprotnosti sa čl. 55. i 64. Zakona.

Sljedeći komentari mogu biti od pomoći vođi zrakoplova i kabinskom osoblju u razumijevanju šta svaka široka kategorija invaliditeta podrazumijeva:

- **Tjelesni invaliditet:** ako je moguće lakše je dozvoliti WCHC licu da koristi sjedište do prolaza koje ne ometa druge putnike da napuste svoja sjedišta, niti ometa kabinsko osoblje da obavlja svoje dužnosti, niti ometa prilaz opremi za hitne situacije ili ometa evakuaciju zrakoplova. Ovu kategoriju putnika nikad ne treba smjestiti na sjedište u redu u kojem se nalazi izlaz. Ako putnici ne mogu da budu smješteni do prolaza ili to ne žele, onda treba da budu smješteni u red koji ima pokretan rukohvat da bi se olakšao transfer.
- **Čulna oštećenja:** slijepim ili slabovidim licima i licima koja su gluha ili nagluha biće potrebna pomoć (koju su avio-prijevoznici dužni pružiti u skladu sa Zakonom) za pristup sigurnosnim uputstvima i demonstraciji sigurnosnih procedura. Ako je moguće, sjedište pored prolaza moglo bi biti najprikladnije i za lakše kretanje i za komunikaciju sa kabinskim osobljem, pod uvjetom da takav raspored sjedenja ne ometa posadu u njihovim dužnostima, ne ometa pristup opremi za hitne slučajeve i ne ometa hitnu evakuaciju aviona. Ovim licima nikad ne treba dodijeliti mjesta u redu u kojem se nalazi izlaz.
- **Kognitivna oštećenja, ometenost u učenju ili problemi sa mentalnim zdravljem:** velika je vjerovatnoća da lice sa teškom ometenošću u učenju neće moći da putuje samo. Licu sa manje ozbiljnom ometenošću u učenju može biti potrebna slična pomoć kao gluhom licu u smislu da se osigura da razumije sigurnosna uputstva. Slično tome, ljudima sa problemima sa mentalnim zdravljem može biti potrebno dodatno uvjeravanje od strane kabinskog osoblja. Ako je moguće, sjedište pored prolaza moglo bi biti najprikladnije i za lakše kretanje i za komunikaciju sa kabinskim osobljem, pod uvjetom da takav raspored sjedenja ne ometa posadu u njihovim

dužnostima, ne ometa pristup opremi za hitne slučajeve i ne ometa hitnu evakuaciju aviona. Ovim licima nikad ne treba dodijeliti mjesta u redu u kojem se nalazi izlaz.

4. PROCEDURE ZA PRUŽANJE INFORMACIJA LICIMA SA INVALIDITETOM I LICIMA SA SMANJENOM POKRETLJIVOŠĆU U POGLEDU NJIHOVOG SIGURNOG PRIJEVOZA

Sljedeći komentari mogu biti od pomoći operateru zrakoplova pri utvrđivanju procedura o informacijama koje treba pružiti licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću u pogledu njihovog sigurnog prijevoza i u hitnim slučajevima.

Pružanje te vrste informacija isključivo u vrijeme rezervacije možda neće biti dovoljno da lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću budu upoznata sa ovim sigurnosnim preporukama za vrijeme leta.

Prilikom utvrđivanja procedura o informacijama koje se pružaju licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću, operator zrakoplova treba da razmotri mogućnost obavještanja ovih lica o tome da im kabinsko osoblje može pomoći tek kada se kabina evakuie.

Neophodno je biti upoznat sa dodatnim informacijama po kategorijama lica sa smanjenom pokretljivošću:

- a) Putnik sa tjelesnim invaliditetom (hodanje uz pomoć pomagala):
 - i. obavijestiti lice sa smanjenom pokretljivošću da pri hitnoj evakuaciji mora ostaviti pomagalo za kretanje.
- b) Putnik sa invaliditetom gornjih ekstremiteta:
 - i. obavijestiti lice u pratnji da mora:
 - 1. licu sa smanjenom pokretljivošću obući prsluk za spašavanje, u slučaju evakuacije nakon slijetanja na vodu;
 - 2. prvo sebi staviti kiseoničku masku prije stavljanja maske licu sa smanjenom pokretljivošću, u slučaju dekompresije; i
 - 3. po potrebi, vezati/odvezati sigurnosni pojas licu sa smanjenom pokretljivošću.
- c) Putnik sa invaliditetom donjih ekstremiteta:
 - i. obavijestiti lice sa smanjenom pokretljivošću:
 - 1. o poziciji najbližeg pogodnog izlaza; i
 - 2. da u hitnoj evakuaciji možda neće imati pristup pomagalima za kretanje.
- d) Putnik sa invaliditetom i gornjih i donjih ekstremiteta:
 - i. obavijestiti lice u pratnji da mora:
 - 1. licu sa smanjenom pokretljivošću obući prsluk za spašavanje, u slučaju evakuacije nakon slijetanja na vodu;
 - 2. prvo sebi staviti kiseoničku masku prije stavljanja maske licu sa smanjenom pokretljivošću, u slučaju dekompresije; i
 - 3. po potrebi, vezati/odvezati sigurnosni pojas licu sa smanjenom pokretljivošću.
 - ii. obavijestiti lice sa smanjenom pokretljivošću o poziciji najbližeg pogodnog izlaza.
- e) Putnik sa oštećenjem vida:
 - i. Prilagoditi informacije nivou oštećenja, i informirati putnika sa oštećenjem vida o:
 - 1. načinu funkcioniranja sjedišta i sigurnosnog pojasa;
 - 2. poziciji najbližeg izlaza (npr. broj redova sjedišta do najbližeg izlaza);
 - 3. aktiviranju kiseoničke maske i dati mu pokaznu masku u ruku;

4. lokaciji pojasa za spašavanje, načinu korištenja pojasa i dati mu pokazni pojas u ruke;
5. zaštitnom položaju za slučaj opasnosti; i
6. poziciji dugmeta kojim se poziva kabinsko osoblje.

- f) Putnik koji putuje sa službenom životinjom u kabini:
 - i. informirati putnika o načinu evakuacije službene životinje na način da je prigrli i spusti se niz evakuacijski tobogan.

U planiranoj hitnoj situaciji, ako to vrijeme dozvoljava, putnike koje kabinsko osoblje odredi kao sposobne za pomognu licu sa smanjenom pokretljivošću treba informirati o vrsti pomoći koju mogu da pruže.

Putnik sposoban da pomogne u hitnoj situaciji označava putnika koji ne potpada pod Posebne kategorije putnika (SCPs)¹ i takav putnik nema drugu ulogu u pogledu privatne odgovornosti koja bi ga spriječila da pomogne licu sa smanjenom pokretljivošću.

5. DODJELJIVANJE SJEDIŠTA I PROCEDURE KOJE SE ODNOSE NA RASPORED SJEDENJA

Pri utvrđivanju procedura koje se odnose na raspored sjedenja lica sa smanjenom pokretljivošću, operator treba da vodi računa o sljedećim faktorima:

- a) Ako lice sa smanjenom pokretljivošću putuje sa licem u pratnji, to lice u pratnji treba da sjedi uz njih; i
- b) Ako lice sa smanjenom pokretljivošću nije u stanju da se kreće unutar kabine bez pomagala, ne bi trebalo da bude smješten na gornjoj palubi višespratnog zrakoplova ako izlazi nisu certificirani za hitnu evakuaciju i na kopnu i na vodi.

Pri utvrđivanju procedure za raspored sjedenja lica sa smanjenom pokretljivošću, sjedišta treba dodjeljivati tako da se vodi računa o sljedećim faktorima:

- a) Putniku sa tjelesnim invaliditetom gornjih ekstremiteta, koji putuje bez pratnje, treba u svim fazama leta dodijeliti sjedišta preko kojih se može uspostaviti vizuelna i zvučna komunikacija sa kabinskim osobljem.
- b) Putnik sa invaliditetom donjih ekstremiteta i putnik sa invaliditetom i gornjih i donjih ekstremiteta treba da sjede na mjestu koje omogućava lak pristup izlazima u nivou poda.
- c) Putniku sa mentalnim poteškoćama, koji putuje bez pratnje, treba u svim fazama leta dodijeliti sjedišta preko kojih se može uspostaviti vizuelna i zvučna komunikacija sa kabinskim osobljem.
- d) Putniku kojeg bi njegova tjelesna konstitucija mogla spriječiti da prođe kroz izlaz u hitnim situacijama (npr. izlaz tipa III ili tipa IV) treba dodijeliti sjedište u blizini odgovarajućeg izlaza, vodeći računa o veličini izlaza. Smještanje više od jednog takvog putnika u istom segmentu reda sjedišta treba izbjegavati.
- e) Ako putnik putuje sa službenom životinjom u kabini, potrebno je da se prije leta naprave odgovarajući aranžmani između putnika i operatora prije leta u pogledu mjesta gdje će biti smještena službena životinja. Vlasnik treba da osigura odgovarajući prsnik da bi se službena životinja mogla vezati i obuzdati tokom rulanja, polijetanja, slijetanja i turbulencija. Tokom krstarenja prihvatljivo je da službena životinja bude manje ograničena.

- f) Ako putnik putuje sa pomagalom za invaliditet i/ili uređajem za vezivanje koje treba da bude pričvršćeno oko naslona sjedišta, to sjedište se ne smije koristiti ako na njemu neko sjedi, osim ako je konfiguracija sjedišta odobrena za korištenje takvih uređaja. Ovo je da bi se izbjegla reakcija sjedišta sa pomagalom za invaliditet i/ili uređajem za vezivanje usljed promijenjene dinamike, što može dovesti do povrede glave putnika koji sjedi iza. Ako bi dizajn ili instalacija sjedišta spriječili kontakt glavom osobe koja sjedi iza, onda nije potrebno dalje razmatranje.

Pri utvrđivanju procedura za raspored sjedenja za grupu lica sa smanjenom pokretljivošću, operator treba da vodi računa o sljedećim faktorima:

- a) Pristup izlazima: grupe lica sa smanjenom pokretljivošću koja ne mogu samostalno da se kreću treba da budu razmještene širom kabine da bi se omogućilo da svako PRM bude okruženo maksimalnim brojem putnika koji mogu da pomognu u hitnim slučajevima;
- b) Ako lica sa smanjenom pokretljivošću koja ne mogu samostalno da se kreću ne mogu biti ravnomjerno raspoređena po kabini, operator treba da utvrdi procedure za ublažavanje povećanog rizika po njihovu sigurnost, npr. da se putnici koji mogu pomoći u hitnim slučajevima razmjestu u blizini, te da se dodatno informira ili obuču kabinsko osoblje.

6. PRAVA I ODGOVORNOST

Iako se u svim sferama života sve više radi na priznavanju i rješavanju prava lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću, postoji i važno pitanje odgovornosti koje putnik mora prepoznati. Na primjer, ako određeno lice sa invaliditetom ili grupa lica sa smanjenom pokretljivošću koji putuju zajedno ne obavijeste avio-prijevoznika unaprijed o svojim potrebama, postoji veći rizik da ih avio-prijevoznik neće moći smjestiti (iako su prema Zakonu operatori dužni da ulože sve razumne napore da ih smjeste u zrakoplov čak i u ovim okolnostima).

ANEKS VII SMJERNICE O OBUKAMA

1. UVOD

Postoji potreba za ujednačavanjem obuke na nivou ECAA područja kompletnog osoblja u lancu putovanja zračnim prometom, da bi potrebe lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću bile ispunjene na odgovarajući način.

Svrha ovog priloga je da se jednim dokumentom obuhvate sve smjernice o obuci iz različitih priloga ECAC dokumenta 30, i da se olakša ujednačena implementacija obuke za sve predmetno osoblje.

Posebno su korišteni sljedeći prilozi ECAC dokumenta 30, Dio I:

- **Prilog 5-C** - Pravila ponašanja u pružanju pomoći prilikom prihvata i otpreme lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću (PRM): Odjeljak 8, Obuka;
- **Prilog 5-D** - Smjernice za pružanje pomoći na tlu licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću: Odjeljak 3, Obuka osoblja;
- **Prilog 5-E** - Smjernice u pogledu svijesti o invalidnosti i ravnopravnosti lica sa invaliditetom za kompletno aerodromsko osoblje i osoblje avio-prijevoznika koje radi sa putnicima.

¹ SCP su lica sa smanjenom pokretljivošću (PRM), odojčad i djeca bez pratnje, deportovana lica, neprihvatljivi putnici, odnosno zatvorenici u pritvoru.

5.16. Obuka

5.16.1. Zahtjevi za avio-prijevoznike i upravne organe aerodroma

Avio-prijevoznici i upravni organi aerodroma treba da:

- omogućiti da njihovi zaposleni, uključujući i zaposlene kod podugovarača, koji neposredno pomažu licima sa invaliditetom ili licima sa smanjenom pokretljivošću, imaju odgovarajuće znanje o tome kako da se ostvare potrebe lica sa različitim vrstama invaliditeta, ili potrebe lica sa teškoćama u kretanju;
- omogućiti da njihovo osoblje koje na aerodromu neposredno radi sa putnicima završi obuku o jednakosti lica sa invaliditetom ili lica sa smanjenom pokretljivošću i radi podizanja nivoa znanja o invaliditetu uopšte;
- omogućiti da svi novozaposleni, kada počnu da rade, prođu obuku o invalidnosti, a da ostalo osoblje, po potrebi, završi obuku za osvajanje znanja.

5.16.2. Zahtjevi za turističke agencije

Turističke agencije treba da omogućiti da njihovo osoblje koje je u kontaktu sa licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću takođe prođe odgovarajuću obuku o tome kako da pruži praktičnu pomoć licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću i kako da pitaju lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću koja im je pomoć potrebna i kako da istu najbolje pruže.

5.16.3. Obim i sadržaj obuke za osoblje avio-prijevoznika, aerodroma i turističkih agencija

Obim i sadržaj obuke o ravnopravnosti invaliditeta i svijesti o invalidnosti i kompetencije koje treba steći opisani su u Aneksu VII "Obuke" i Aneksu VI "Savjetodavna napomena o procedurama za prijevoz lica sa smanjenom pokretljivošću" detaljno su opisani postupci za prijevoz lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću.

Obim i sadržaj obuke za lica koja pružaju direktnu pomoć licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću i kompetencije koje treba steći opisani su u Aneksu VII "Obuke", a procedure za prijevoz lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću opisane su u Aneksu VI "Savjetodavna napomena o procedurama za prijevoz lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću".

5.16.4. Saradnja sa organizacijama koje predstavljaju lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću

Obuke treba organizirati u saradnji sa organizacijama koje predstavljaju lica sa invaliditetom.

1. CILJEVI

Svi zaposleni koji imaju neposredne kontakte sa putnicima, na i izvan područja aerodroma, treba da budu upoznati sa pitanjima invaliditeta te načelima koja se odnose na invalidnost i jednakost.

Svi zaposleni koji su zaduženi za pružanje neposredne pomoći licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću treba da znaju kako da ispune potrebe lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću.

Svaka od gornje dvije kategorije osoblja treba da prođe odgovarajuću obuku. Ovu obuku treba održati prije stupanja osoblja na dužnost. Takođe bi trebalo osigurati kurseve za osvajanje znanja.

2. OBUKA

Svaka od predmetnih kategorija osoblja treba da prođe obuku, kako slijedi:

- Sve osoblje koje ima kontakt sa putnicima trebalo bi da prođe obuku iz tačaka navedenih u **Modulu 1**.

Predmetno osoblje treba da prođe ovu obuku prije preuzimanja dužnosti. Načelo proporcionalnosti se primjenjuje na nivo i intenzitet obuke i/ili brifinga. Kurseve za osvajanje znanja treba organizirati svake dvije godine.

- Sve osoblje koje pruža ili je uključeno u pružanje pomoći licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću trebalo bi da prođe obuku iz tačaka navedenih u **Modulu 1** i ili u **Modulu 2** (pružanje pomoći na aerodromu) ili u **Modulu 3** (pružanje pomoći u zrakoplovu). Kurseve za osvajanje znanja treba organizirati barem svake godine.
- Osoblje koje rukuje prtljagom, posebno pomoćnim uređajima, prilikom utovara i istovara. Kurseve za osvajanje znanja treba organizirati najmanje svake dvije godine.

Osoblje treba da prođe ovu obuku prije stupanja na dužnost. Na kraju svakog kursa obavezan je ispit. Treba uspostaviti i čuvati evidenciju o obuci.

Moduli obuke su u **Dodatku 1**. Pregled matrice za obuku nalazi se u **Dodatku 2**.

3. CILJNE GRUPE

Svaka od dole definiranih kategorija osoblja obuhvata različito osoblje, u smislu dužnosti koje obavlja. Shodno tome, ove kategorije se mogu podijeliti u podskupove ili ciljne grupe, kako slijedi.

Osoblje u neposrednom kontaktu sa putnicima tokom procesa odlaska i/ili dolaska:

Usluge koje na aerodromu pruža aerodrom i/ili avio-prijevoznik, ili njihov podugovarač, koje obuhvataju:

- agente za registraciju za let, agente za izlaz ka zrakoplovu
- agente za šalterske informacije
- agente za izgubljeno/nadeno
- agente za parkiranje
- agente za rukovanje prtljagom
- lica koja provode sigurnosni pregled

Usluge koje na aerodromu pružaju državni organi, ili organi koji djeluju u njihovo ime, koje obuhvataju:

- granična i pasoška kontrola
- osiguranje
- carina
- policija

Druge, dodatne usluge

Usluge koje drugi subjekti pružaju na aerodromu, koje obuhvataju:

- trgovci na malo
- firme za catering (restorani, barovi, saloni)
- firme za poslove čišćenja
- agenti za parkiranje

Usluge koje avio-prijevoznici, putničke agencije i turoperator pružaju van aerodromskih prostorija, koje obuhvataju:

- usluge informacija i rezervacije
- Osoblje koje pruža pomoć, ili je uključeno u pružanje pomoći licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću

Osoblje upravnog organa aerodroma, ili bilo kojeg podugovarača koji djeluje u njegovo ime, koje pruža pomoć licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću, a koje obuhvata:

- osoblje za pomoć
- rukovoditelja projekta za pomoć licima sa smanjenom pokretljivošću
- rukovodeću strukturu aerodroma.

Osoblje operativnog avio-prijevoznika, koje obuhvata:

- kabinsko osoblje

Dok se obuka definirana za svaku od glavnih kategorija primjenjuje u ciljnim grupama, obuku koja se izvodi treba prilagoditi dužnostima koje obavlja svaka ciljna grupa pojedinačno. Nastavni predmeti koji se direktno odnose na dužnosti određenog lica treba da budu konkretno definirani za te dužnosti.

5. ZAHTJEVI KOJI SE ODOSE NA NASTAVNIKE

Instruktori zaduženi za obuku osoblja iz problematike lica sa smanjenom pokretljivošću treba da:

- imaju značajno praktično iskustvo na višem nivou u pogledu pomoći licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću u zračnom prometu;
- u potpunosti razumiju relevantne standarde, propise i preporuke (ICAO, ECAC, EU i SAD) i da neposredno poznaju referentnu dokumentaciju (ACI, IATA);
- imaju znanje i iskustvo u pogledu tehnika izvođenja nastave, i
- za izvođenje nastave imaju kvalifikaciju izdatu od priznate ustanove za stručno osposobljavanje ili međunarodne organizacije u zrakoplovstvu, i/ili reference pribavljene kroz prethodne uspješno izvršene ugovore/poslove u oblasti zračnog prometa.

U pripremi i izvođenju obuka treba angažirati raspoložive stručnjake iz organizacija koje zastupaju lica sa invaliditetom u Bosni i Hercegovini. Lica sa invaliditetom angažirana u ovom procesu treba da budu stručna i iskusna u širokom spektru pitanja koja se tiču invaliditeta, a ne samo u pogledu svog invaliditeta.

Neki zrakoplovni subjekti mogu imati svoje nastavnike i možda će željeti da ih obuča da postanu interni instruktori za problematiku o poslu koja se tiče lica sa smanjenom pokretljivošću, u kom slučaju ovi nastavnici treba da uspješno završe kurs "Obuka nastavnika" o pitanjima u vezi sa licima sa smanjenom pokretljivošću, prije nego što preuzmu dužnost. Kursevi za "obuku nastavnika" treba da:

- budu provedeni od strane instruktora koji ispunjava navedene zahtjeve,
- uključuju početni kurs, u trajanju od najmanje četiri dana, i periodične kurseve za osvježavanje znanja, najmanje svake dvije godine.

Kompetencije koje stekne instruktor kao polaznik obuke treba provjeravati. Treba utvrditi minimalni nivo kompetencije. Polaznicima koji su uspješno položili ispit treba izdati uvjerenje o uspješno položenom ispitu.

6. TROŠKOVI OBUKE

Kada upravni organ aerodroma naplaćuje naknadu za finansiranje pomoći licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću, troškovi obuke osoblja koje radi na aerodromu treba da budu uključeni u obračun te naknade.

DODATAK 1 PRILOGA 5-G: MODULI OBUKE

Modul 1 Jednakost lica sa invaliditetom i podizanje nivoa znanja o invalidnosti

A - Zakonodavstvo, kodeksi i preporučena praksa

- ICAO Aneks 9
- Uredba EU (EZ) br. 1107/2006 i provedbene smjernice (ciljevi, zahtjevi i obaveze), a koja je transponovana kroz Zakon
- ECAC dokument 30, Dio I, Odjeljak 5
- IATA rezolucija 700

B - Faze obuke

- Uopštena znanja o invalidnosti
- Pomoć licima sa invaliditetom
- Statistika
- Uzroci invalidnosti

- Lica sa poteškoćama pri hodanju
- Korisnici invalidskih kolica
- Lica sa oštećenjem vida
- Lica sa oštećenjem sluha
- Lica sa oštećenjem govora
- Lica sa kognitivnim oštećenjem
- Lica sa problemima mentalnog zdravlja
- Skriveni invaliditeti
- Drugi invaliditeti

C - Znanja i kompetencije koje treba usvojiti

- Znanje o, i odgovarajuća pomoć, putnicima sa tjelesnim, čulnim, skrivenim i kognitivnim oštećenjima, i problemima mentalnog zdravlja, uključujući način razlikovanja sposobnosti pojedinca čije pokretljivost, orijentacija ili komunikacija mogu biti smanjeni;
- Znanje o tome koji medicinski prtljag je dozvoljen. Imajte na umu da bi medicinska pomagala mogli biti i predmeti u opštoj upotrebi, kao što su maramice, rukavice ili dodatno pakiranje odjeće ili donjeg veša.
- Znanje o preprekama sa kojim se suočavaju lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću, koje obuhvataju prepreke izazvane predrasudama, prepreke u okruženju, te tjelesne i organizacijske prepreke;
- Poznavanje službenih životinja ¹, uključujući ulogu i potrebe službene životinje;
- Sposobnost rješavanja neočekivanih događaja (npr. duga kašnjenja, problemi u ponašanju, zdravstveni problemi i sl.);
- Interpersonalne vještine i načini komunikacije sa gluhim i nagluhim licima, slabovidim licima, licima sa govornim oštećenjem, i licima sa kognitivnim oštećenjem ili problemima mentalnog zdravlja;
- Opšta znanja o preporukama ECAC, uključujući ECAC dokument 30, Dio I, Odjeljak 5 i relevantne priloge, zakonodavstvo ECAA područja, i IATA smjernice o pristupu zračnom prometu;
- Pažljivo rukovanje invalidskim kolicima i drugim pomagalima za kretanje sa ciljem da se izbjegnju njihova oštećenja (za sve članove osoblja koji su zaduženi za rukovanje prtljagom).
- Produbljeno poznavanje svog posla sa ciljem da se očuva dostojanstvo lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću, posebno tokom sigurnosnih provjera. Pitajte za detalje i/ili lične želje lica sa invaliditetom ili lica sa smanjenom pokretljivošću o tome kako da se podižu i dodiruju.

Modul 2 Pružanje pomoći na aerodromu

A - Faze obuke

Ključno je da učestvuju lica sa invaliditetom i iskustvom u putovanju zračnim prometom.

- Opis radnog mjesta i potencijalni rizici
- Statistika, trendovi i prognoze
- Uzroci invalidnosti
- Kinetika podizanja (teorija i praksa)
- Pomoć ljudima sa poteškoćama pri hodanju
- Pomoć ljudima koji koriste invalidska kolica
- Pomoć ljudima sa oštećenjem vida (teorija i praksa)
- Pomoć ljudima sa oštećenjem sluha (teorija i praksa)
- Pomoć ljudima sa kognitivnim oštećenjima i problemima mentalnog zdravlja (teorija i praksa)
- Pomoć ljudima sa skrivenim invaliditetima (teorija i praksa)

¹ U kontekstu ECAC/ECAA propisa, "službenim životinjama" smatraju se isključivo "odobreni psi pomagači".

- Osnovna načela pomoći u različitim fazama kretanja na aerodromu (prijava na let, carinska kontrola, sigurnosna provjera, traka za prtljag, izgubljeno/nađeno, i sl.).
- Prva pomoć (obuku iz prve pomoći treba da pruža organizacija ili pojedinac certificiran za pružanje obuke iz prve pomoći).

B - Vještine i znanja

Pored vještina i znanja navedenih u Modulu 1-B, sve osoblje koje pomaže licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću na aerodromu treba da bude sposobno i da razlikuje različite vrste invaliditeta (i odgovarajuće IATA kodove) i treba da zna koji oblik pomoći je najpogodniji za svaki invaliditet, uključujući:

1. kako pomoći korisniku invalidskih kolica da se prebaci u invalidska kolica i kako da se premjesti iz invalidskih kolica;
2. vještine pružanja pomoći licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću koji putuju sa službenom životinjom, uključujući ulogu i potrebe ovih životinja;
3. tehnike za provođenje slijepih i slabovidnih putnika, i tehnike za rukovanje službenim životinjama i njihov prijevoz;
4. razumijevanje vrsta opreme koja je opisana u Aneksu IV, tačka 2.3, kojom se može pomoći licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću, i poznavanje načina za rukovanje tom opremom;
5. korištenje opreme za pomoć pri ukrcajanju i iskrcavanju i poznavanje odgovarajućih procedura za pomoć pri ukrcajanju i iskrcavanju kojim se čuva sigurnost i dostojanstvo lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću;
6. razumijevanje potrebe za pouzdanom i stručnom pomoći. Takođe, svijest o mogućnosti da određena lica sa skrivenim invaliditetom tokom putovanja dožive osjećaj ugroženosti, zbog toga što u potpunosti ovise od pružene pomoći.
7. prva pomoć (obuku iz prve pomoći treba da pruža organizacija ili pojedinac certificiran za pružanje obuke iz prve pomoći).

Modul 3 Pružanje pomoći u zrakoplovu

A - Faze obuke

U ovom dijelu se snažno preporučuje učešće lica sa invaliditetom i iskustvom u putovanju zračnim prometom.

- Infrastruktura zrakoplova i propisi

- Kinetika podizanja (teorija i praksa)
- Pomoć ljudima sa poteškoćama pri hodanju
- Pomoć ljudima koji koriste invalidska kolica
- Pomoć ljudima sa slabom funkcijom gornjih ekstremiteta (ruke i šake)
- Pomoć ljudima sa oštećenjem vida (teorija i praksa)
- Pomoć ljudima sa oštećenjem sluha (teorija i praksa)
- Pomoć ljudima sa skrivenim invaliditetima (teorija i praksa)
- Pomoć ljudima sa kognitivnim oštećenjima i problemima mentalnog zdravlja (teorija)

B - Znanja i vještine koje treba usvojiti

Pored znanja i vještina navedenih u Modulu 1-B, sve osoblje koje pomaže licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću u zrakoplovu treba da bude sposobno i da razlikuje različite vrste invaliditeta (i odgovarajuće IATA kodove) i treba da zna koji oblik pomoći je najpogodniji za svaki invaliditet, uključujući:

- ako operator tako zahtijeva, procedure za podizanje putnika sa tjelesnim invaliditetom sa njegovog sjedišta u invalidska kolica i iz invalidskih kolica u zrakoplovu (ako su ugrađena);
- način korištenja invalidskih kolica u zrakoplovu (kada su na raspolaganju);
- odgovarajući raspored sjedenja za lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću;
- odgovarajući raspored sjedenja za putnike sa službenim životinjama i način privezivanja životinje;
- skladištenje opreme za kretanje;
- odgovarajuća pretpoletna obavještenja i informacije u vezi sa sigurnošću letenja;
- procedure u slučaju hitnih situacija, kao što su dekompresija ili evakuacija.

Sadržaj ove obuke treba da bude usklađen sa primjenjivim propisima o sigurnosti zračne plovidbe.

DODATAK 2 - PREGLED MATRICE ZA OBUKU

U priloženim tabelama utvrđene su, za svaku ciljnu grupu, faze obuke za početnu obuku (tabela 1), odnosno za kurs osvježavanja znanja (tabela 2).

Napomena: za ciljne grupe označene **zvjezdicom** (*), naznačena obuka se odnosi na kurs 'Obuka za nastavnika': nakon što prođe obuku, instruktor će održati internu obuku predmetnim članovima osoblja u njegovoj organizaciji, u odgovarajućem formatu. Taj format bi ovisio od poslovanja organizacije i konkretnih zaduženja osoblja.

A – Početna obuka

Moduli obuke	Faze obuke		Propisi	Poznavanje invaliditeta	Poznavanje opreme	Stavke i vježbe za predmetno radno mjesto	Kinetika podizanja	Test	Prva pomoć
	Ciljne grupe								
Modul 1	Agenti za prijavu na let/izlaz ka zrakoplovu*		✓	✓	✓	✓		✓	
	Sigurnosni pregled*		✓	✓	✓	✓		✓	
	Aerodromske informacije*		✓	✓	✓	✓		✓	
	Šalteri za avio-karte*		✓	✓	✓	✓		✓	
	Izgubljeno/nađeno*		✓	✓	✓			✓	
	Granična policija*		✓	✓	✓			✓	
	Carina/pasoška*		✓	✓	✓			✓	
	Barovi/restorani/prodavnice*		✓	✓	✓			✓	
	Agenti za parkiranje*		✓	✓	✓			✓	
	Agenti na platformi*		✓	✓	✓			✓	
Moduli 1+2	Uprava aerodroma		✓	✓	✓	✓		✓	
	Pružatelj pomoći za PRM		✓	✓	✓		✓	✓	✓
Moduli 1+3	Rukovoditelj projekta za pomoć PRM		✓	✓	✓		✓	✓	✓
	Kabinsko osoblje*		✓	✓	✓		✓	✓	

B. Kurs osvježavanja znanja

Faze obuke		Moduli	Ciljne grupe		Propisi	Poznavanje invaliditeta	Poznavanje opreme	Stavke i vježbe za predmetno radno mjesto	Kinetika podizanja	Test	Prva pomoć
Modul 1		Agenti za prijavu na let/ izlaz ka zrakoplovu*			✓	✓	✓	✓		✓	
		Sigurnosni pregled*			✓	✓	✓	✓		✓	
		Aerodromske informacije*			✓	✓	✓	✓		✓	
		Šalteri za avio-karte*			✓	✓	✓	✓		✓	
		Izgubljeno/nadeno*			✓	✓	✓			✓	
		Granična policija*			✓	✓	✓			✓	
		Carina/pasoška*			✓	✓	✓			✓	
		Barovi/restorani/prodavnice*			✓	✓	✓			✓	
		Agenti za parkiranje*			✓	✓	✓			✓	
		Agenti na platformi*			✓	✓	✓			✓	
Moduli1+2 Moduli1+3		Uprava aerodroma			✓	✓	✓			✓	
		Pružatelj pomoći za PRM			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		Rukovoditelj projekta za pomoć PRM			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Moduli1+3		Kabinsko osoblje*			✓	✓	✓	✓	✓	✓	

SMJERNICE ZA NAJAVU LICA SA INVALIDITETOM I LICA SA SMANJENOM POKRETLJIVOŠĆU

1. CILJ

Svrha ovih smjernica je da pomognu aerodromima i avio-prijevoznicima da usvoje prakse koje će podstaći lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću koja su u dolasku ili odlasku da više najavljaju unaprijed šta im je potrebno u pogledu pomoći. To bi trebalo omogućiti aerodromima da efikasnije koriste resurse i trebalo bi omogućiti avio-prijevoznicima da kašnjenja svedu na minimum. Takođe, to bi trebalo da koristi i putnicima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću tako što bi im brže bila pružena usluga koja odgovara njihovim potrebama.

2. UVOD

Kvalitet usluge koju pružateljji pomoći licima sa smanjenom pokretljivošću mogu pružiti odlazećim ili dolazećim putnicima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću će u velikoj mjeri ovisiti od toga da li su unaprijed obaviješteni o potrebama putnika.

Zakon utvrđuje jasnu vezu između obaveze upravnog organa aerodroma da osigura da putnik sa smanjenom pokretljivošću može iskoristiti svoj let i odgovornosti putnika da najave svoje potrebe u pogledu pomoći najmanje 48 sati prije polaska leta.

3. PROBLEM

Dokazi sa aerodroma u regionu ECAC pokazuju da sve veći broj lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću putuje bez prethodnog najavljanja svojih potreba. To stvara potencijalne probleme i za aerodrom i za avio-prijevoznika.

Ako odlazeći putnici sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću ne pošalju najavu, možda neće biti adekvatnog osoblja ili opreme kojom bi se zadovoljile njihove posebne potrebe bez kašnjenja putnika, a možda i leta. Ako dolazeći putnici nisu poslali najavu, postoji dodatno opterećenje za resurse aerodroma i, opet, rizik od kašnjenja i za putnika i za zrakoplov.

Dodatni problem u situaciji kada putnici jesu poslali najavu je što date informacije nisu uvijek tačne ili u formatu koji je koristan za aerodrom.

Istraživanje evropskih aerodroma koje je proveo ACI pokazalo je da je na onim aerodromima koji su prijavili pad broja putnika sa invaliditetom i putnika sa smanjenom pokretljivošću koji dostavljaju najave, glavni razlog za to bio taj što su putnici smatrali da dobijaju dobru uslugu bez obzira na to da li su dostavili najavu ili ne.

4. PREPORUKE

Postoji niz načina na koje bi trebalo biti moguće povećati nivo najavljanja, za dobrobit svih zainteresiranih. Odgovornost za te aktivnosti je na nekoliko tijela kao što su: avio-prijevoznici, putničke agencije i aerodromi.

Mjere koje se mogu uzeti u obzir obuhvataju:

- Informacije: Aktivnosti za države članice ECAC
- Informacije su neophodne za povećavanje svijesti; stoga, informacije treba da budu dostupne licima sa invaliditetom ili licima sa smanjenom pokretljivošću u pristupačnom formatu, u skladu sa zahtjevima nacionalnog i EU zakonodavstva, koje je sadržano u Aneksu I ECAA sporazuma, a koje je Bosna i Hercegovina transponovala u svoje zakonodavstvo.
- Avio-prijevoznici, putničke agencije i aerodromi treba da pruže informacije na internet stranici.

Minimalni nivo pristupačnosti na internetu trebao bi biti AA, koji omogućava jasan i lak pristup informacijama za putnike sa invaliditetom.

Upravni organ aerodroma treba da objavi informacije o pomoći koja je dostupna na aerodromu i na koji način se ta pomoć može dobiti. Takve informacije treba da obuhvate bar:

- Vrijeme otvaranja i zatvaranja terminala i objekata aerodroma (radno vrijeme);
- Ispravne procedure za traženje pomoći, kojim se naglašava važnost ranog obavještanja avio-prijevoznika ili njegovog zastupnika, ili predmetnog turoperatora, najmanje 48 sati prije objavljenog vremena polaska leta;
- Po potrebi, informacije o tome kako doći do vezica za ključeve, narukvica ili trakica za identifikaciju (skrivenih) invaliditeta;
- Informacije o rasporedu objekata u okviru aerodroma (eventualno sa naznakom čekaoonica i mjesta sastajanja lica sa invaliditetom) i očekivanog raspona pješačkih udaljenosti od mjesta za iskrcavanje do zona za prijavu na let i do izlaza ka zrakoplovu;
- Informacije o standardima kvaliteta i osiguranju aerodroma;
- Informacije o rukovanju opremom za kretanje i službenim životinjama;
- Broj telefona i radno vrijeme aerodromske linije za primanje upita lica sa smanjenom pokretljivošću; i
- Informacije o postupku žalbe.

Avio-prijevoznici treba da objavljuju informacije koje će putnicima omogućiti da donesu utemeljenu odluku o tome da li će putovati tim letom, znajući unaprijed svoju sigurnosnu proceduru, pomoć koja se pruža na aerodromu i u zrakoplovu i kako da tu pomoć dobiju. Takve informacije treba da obuhvate bar:

- Ispravne procedure za traženje pomoći, kojim se naglašava važnost ranog obavještanja avio-prijevoznika ili njegovog zastupnika, ili predmetnog turoperatora, najmanje 48 sati prije objavljenog vremena polaska leta;
- Informacije o sigurnosnim pravilima i mogućim ograničenjima, kao što su nedostatak pristupačnih toaleta, nedostatak pokretnih naslona za ruke do prolaza, veličina sjedišta i prolaza i sl., u vezi sa sigurnosnim zahtjevima ili veličinom zrakoplova;
- Informacije o pristupačnosti unutar zrakoplova: postojanje gornje palube ili da li avio-prijevoznik ima invalidska kolica (za pristup toaletima);
- Informacije o rukovanju opremom za kretanje. U skladu sa članom 68. Zakona, transport opreme za kretanje može se ograničiti samo razlozima koji se odnose na veličinu zrakoplova i primjenu relevantnog zakonodavstva o opasnom teretu;
- Informacije o transportu medicinske opreme i mogućim ograničenjima koja se odnose na sigurnosne zahtjeve ili veličinu zrakoplova; i
- Informacije o transportu i rukovanju službenim životinjama ¹.

Izrada kartice veličine novčanika koju osoblje upravnih organa aerodroma može podijeliti putnicima koji nisu dostavili pretprijavu mogla bi pomoći da se objasni potreba za najavom i razlozi za moguće nešto duže čekanje ili za bilo koju drugu vrstu problema sa kojima se susreću zbog nedostatka najave.

Primjer onoga što bi moglo biti korisno napisati na kartici veličine novčanika:

Avio-kompanije, njihovi agenti i turoperatora mogu odbiti rezervacije ili da ukrcaju putnike na osnovu invaliditeta ili smanjene pokretljivosti samo u vrlo **ograničenim okolnostima**.

¹ U kontekstu ECAC/ECAA propisa, "službenim životinjama" smatraju se isključivo "odobreni psi pomagači".

Putnici imaju pravo na pomoć na aerodromima i u zrakoplovima. Da bi dobili pomoć, putnici treba da obavijeste avio-prijevoznike o svojim potrebama najmanje **48 sati prije polaska** da bi im olakšali pružanje pomoći.

U slučaju oštećenja opreme za kretanje, putnici imaju pravo na odštetu.

Proces rezervacije: Radnje koje obavljaju avio-prijevoznici i putničke agencije

Avio-prijevoznici i putničke agencije treba da:

- razviju sisteme kojim se osigurava da korisnici usluga budu pozvani tokom procesa rezervacije da provjere da li im je potrebna pomoć i kojim se osigurava pružanje pravih informacija;
- sastave kontrolnu listu ključnih pitanja koja će postaviti osoblje putničke agencije/pozivnog centra da bi bili sigurni da su ispravno razumjeli potrebe lica sa smanjenom pokretljivošću;
- pripreme informacije za putnike sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću o vrstama dostupne pomoći, koristeći IATA kodove kao osnovu, ali uzimajući u obzir simbole i jezik prilagođen putnicima. Pobrinite se da bude uključen DPNA kod, jer lica sa skrivenim invaliditetom se možda neće moći povezati sa kodovima pomoći koji se odnose na invalidska kolica. DPNA kod uvijek zahtijeva dodatne informacije o tome koja je konkretno pomoć potrebna. Ovo bi omogućilo putnicima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću da provjere da li je njihov avio-prijevoznik/turoperator/putnički agent procijenio njihovu potrebu za dobijanjem pomoći;
- podstiču putnike sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću da preuzmu odgovornost za svoje putovanje;
- osiguraju oznake koje upućuju na internet stranice aerodroma da bi mogli saznati više o rasporedu objekata u okviru aerodroma i odlučiti da li im je potrebna pomoć;
- razmotre prikupljanje podataka o potrebama lica sa smanjenom pokretljivošću kao dio programa avio-prijevoznika za lica koja često lete. Ovo bi se moglo uvrstiti u projekte za redizajn takvih programa;
- daju potvrdu putnicima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću da je njihov zahtjev za pomoć zabilježen i proslijeđen. (Ne postoji obaveza da se ovo uvrsti u putnu kartu, ali IATA je naznačila da ne vidi problem da avio-prijevoznici to uključe u drugi vid komunikacije između avio-prijevoznika i putnika).

IATA kodovi: Radnje koje obavljaju avio-prijevoznici i putničke agencije

Avio-prijevoznici i putničke agencije treba da:

- navedu dodatne informacije uz IATA kodove da bi se precizirale individualne potrebe putnika. Avio-prijevoznici treba da imaju uspostavljen sistem za dobijanje dodatnih informacija o posebnim potrebama određenog lica ako to bude potrebno. Te informacije se mogu dobiti u okviru procesa rezervacije preko interneta ili dodati u "bilješke" rezervacije kasnije. Ove dodatne informacije treba proslijediti aerodromu ili pružatelju usluga u obliku "slobodnog teksta" ili na neki drugi sličan način. To bi pomoglo da se osigura da, koliko god je to moguće, pomoć bude primjerena posebnim potrebama predmetnog putnika tokom cijelog putovanja. To bi bilo posebno korisno za ljude čije se potrebe ne mogu tako lako identificirati putem IATA kodova. To može obuhvatati lica sa "skrivenim"

invaliditetom, kao što su demencija ili autizam, kod kojih su potrebe često različite;

- pruže smjernice odgovornom osoblju o tome šta predstavlja pokretljivost i medicinska oprema i kako se IATA kodovi odnose na ovu opremu.

U zrakoplovu: Radnje koje obavljaju avio-prijevoznici

Avio-prijevoznici treba da podstiču veću upotrebu PSM sistema za prijenos informacija iz aviona u dolasku, posebno na dugolinijskim letovima, da bi se pružile informacije o broju putnika kojima je potrebna pomoć. Za aerodrom je takođe važno da više koristi PSM poruke sa ciljem da se osiguraju rezervne informacije o pomoći koju treba pružiti.

Avio-prijevoznici treba i da pruže dodatne informacije sopstvenom osoblju koje radi na aerodromu ili u zrakoplovu, pored IATA kodova za pomoć. Ove dodatne informacije treba proslijediti aerodromu ili pružatelju usluga u obliku "slobodnog teksta" ili na neki drugi sličan način.

Na aerodromu: Radnje koje obavljaju upravni organi aerodroma

Upravni organi aerodroma treba da:

- uspostave sisteme koji mogu da primaju dodatne informacije putem "slobodnog teksta" ili na drugi sličan način, pored opštih IATA kodova za pomoć. Za DPNA kod potrebne su dodatne informacije;
 - razmotre mogućnost utvrđivanja ugovora o nivou usluge koji imaju kraće vrijeme čekanja za putnike koji su dostavili najavu;
 - podstiču osoblje za pomoć na aerodromu koje dočekuje putnike sa letova da identificiraju lica koje treba da pakuje u odnosu na listu ljudi koji su dostavili najavu. Na taj način će se osigurati da budu dostupna invalidska kolica koja je naručio neko ko ima istinsku potrebu za njima, a ne da ih uzme neko ko nije dostavio najavu;
- Napomena: Neki aerodromi su uveli ručne monitore za osoblje PRM službe koji sadrže imena svih putnika koji su dostavili najavu. Ovaj sistem dobro funkcioniše, ali se takođe oslanja na podršku avio-prijevoznika koji treba da objasne putnicima koji nisu dostavili najavu da će možda morati da sačekaju još malo.
- daju letke putnicima koji nisu dostavili najavu, u kojima se navode pogodnosti i kojim se putnici podstiču da to učine sljedeći put;
 - izlože postere o pravima putnika.

Korištenje modernih medija

Napomena: Institucionalna internet stranica više nije jedina tačka za kontakt sa javnošću, već se sve više nadopunjuje drugim načinima digitalne komunikacije o kojima bi trebalo razmisliti: aplikacijama za pametne telefone i tablete, te društvenim mrežama. Ovi novi oblici komunikacije omogućavaju ličniju i neposredniju interakciju sa korisnicima, i pogodni su za prenošenje informacija i poruka na jednostavan i direktan način.

Industriji zračnog prometa snažno se preporučuje da uzme u obzir i upotrebu ovih načina digitalne komunikacije, da bi se poboljšala komunikacija sa licima sa invaliditetom ili licima sa smanjenom pokretljivošću, sa ciljem da se podstakne dostavljanje najava.

Uloga udruženja

Udruženja bi trebalo da prihvate poseban zadatak koji se odnosi na pružanje informacija i stvaranje kulture o posebnostima ovog načina zračnog prometa, a industrija bi trebalo da striktno sarađuje sa udruženjima da bi bolje prilagodila posebnu pomoć koja je potrebna licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću kada putuju avionom, kao i o načinima za

unapređenje kvaliteta usluga koje pružaju i upravni organi aerodroma i avio-prijevoznici.

ANEKS IX

SMJERNICE O INFORMACIJAMA NA INTERNET STRANICAMA ZA LICA SA INVALIDITETOM I LICA SA SMANJENOM POKRETLJIVOSTU

1. OPŠTE SMJERNICE O PRISTUPAČNOSTI INFORMACIJA

Informacije treba da budu na jednoj internet stranici na jedan klik od početne stranice sajta ili na internet stranicama kojima se direktno pristupa sa jedne 'ciljne' internet stranice koja je na jedan klik od početne stranice. Jedan 'klik' uključuje prelazak mišem, koji zatim poziva korisnika da odabere link "Posebna pomoć" (vidi dole) iz menija ili liste drugih linkova.

'Naslov' za hiperlinkove ka ovim informacijama treba da bude "Posebna pomoć" ili slično i može uključivati relevantnu sliku (na primjer, invalidska kolica). Međutim, mora se odnositi na pomoć i aranžmane neophodne da bi se omogućilo licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću da koriste aerodromske sadržaje i da se pridržavaju utvrđenih procedura.

Informacije treba da budu predstavljene na jasan i lako razumljiv način i dostupne putnicima sa invaliditetom ¹ i licima sa smanjenom pokretljivošću. Dizajn internet sajtova treba da bude u skladu sa postojećim međunarodnim smjernicama o pristupačnosti internet sajtova, kao što su Smjernice za pristupačnost internet sadržaja 2.0 (WCAG 2.0) W3C-a i da ispunjava barem "AA" standard u skladu sa ovim smjernicama. Veoma je važno da sve informacije budu zapisane jednostavnim jezikom da bi obuhvatile sve putnike. Treba izbjegavati tehnički žargon i skraćenice. Treba osigurati alternativna sredstva komunikacije za prijenos informacija, npr. direktnu telefonsku liniju (lokalni fiksni ili besplatni broj, koji se ne naplaćuje putniku), brzu razmjenu poruka preko interneta, elektronsku poštu, običnu poštu, itd. Osoblje bi trebalo da bude dostupno bar tokom radnog vremena aerodroma.

2. POSEBNE SMJERNICE ZA AVIO-KOMPANIJE

Informacije o sigurnosnim ograničenjima. Ovdje bi trebalo da se preciziraju sigurnosna pravila avio-kompanije koja mogu spriječiti avio-kompaniju da prihvati rezervaciju od lica sa invaliditetom ili lica sa smanjenom pokretljivošću.

Informacije o ograničenju prostora. Ovim bi trebalo da budu obuhvaćene informacije o svim ograničenjima u pogledu rezervacije zbog veličine zrakoplova ili njegovih vrata zbog kojih prijevoz lica sa invaliditetom ili njihove opreme za kretanje (npr. invalidska kolica) fizički nije moguć. Ostale informacije mogu uključivati pomične naslone za ruke, pristupačne toalete, postojanje invalidskih kolica u zrakoplovu, itd.

Informacije o načinu dobijanja pomoći. Ove informacije treba da obuhvate bar:

- uputstva o tome kako lica sa invaliditetom mogu rezervirati pomoć, i opis dostupne pomoći uz napomenu da šifra DPNA uvijek zahtijeva specifične informacije o tome koja je pomoć potrebna (npr. korištenje ECAC kodova navedenih u **Aneksu I**;
- metode putem kojih lica sa smanjenom pokretljivošću mogu rezervirati pomoć (npr. u okviru procesa rezervacije, putem e-pošte, telefona, internet obrasca,

itd.) i sve povezano, kao i, na primjer pozivanje posebne telefonske linije za pomoć);

- da li ćete, nakon što je lice sa smanjenom pokretljivošću dostavilo najavu, to potvrditi u pisanoj formi (npr. putem e-pošte, pisma, itd.) tom licu sa smanjenom pokretljivošću. Ovom potvrdom treba u najmanju ruku navesti da li će pomoć biti pružena na aerodromu polaska i/ili na aerodromu dolaska i/ili u tranzitu kroz aerodrom ako je relevantno;
- predviđeno vrijeme prije leta kada lice sa smanjenom pokretljivošću treba da stigne na aerodrom, uzimajući u obzir da ako je putniku potrebna pomoć sa određene tačke izvan zgrade aerodroma, npr. na automobilskom parkiralištu, vrijeme treba planirati na odgovarajući način;
- relevantne kontakt brojeve telefona i adresu e-pošte putem kojih se može zatražiti pomoć.

Informacije o opremi za kretanje, pomagala za kretanje i lijekovima. Ovdje treba precizirati pravila o prijevozu opreme za kretanje, pomagala za kretanje i lijekova. Treba obuhvatiti opise opreme ili pomagala za kretanje, ako je moguće sa primjerima. Moraju se navesti sva ograničenja za određenu opremu/pomagala ili njihove dijelove (na primjer, vrste baterija). Trebalo bi postaviti jasnu razliku između opreme za kretanje i medicinske opreme uopšteno (kao što je kisik). Avio-kompanije treba da dozvole da prtljag sadrži opšta pomagala, kao što su maramice, rukavice ili dodatno pakiranje odjeće ili donjeg veša.

Informacije o rasporedu sjedenja u zrakoplovu. Ove informacije treba da obuhvate, u najmanju ruku, kakva su sjedišta inače dostupna (na primjer, sa dodatnim prostorom za noge/prostor ili sa pomičnim naslonima za ruke), kao i uputstva o tome kako lice sa smanjenom pokretljivošću može unaprijed rezervirati odgovarajuće mjesto u zrakoplovu ili, ako je ova opcija nije dostupna, kako se avio-kompanija pobrine da odgovarajuća sjedišta budu dodijeljena licima sa smanjenom pokretljivošću. Treba da obuhvate i dostupnost, i uputstva za ranije rezerviranje, specijaliziranih sredstava za sjedenje kao što su pojasevi, MERU stolice itd. Trebalo bi navesti i sva ograničenja (npr. sjedenje na izlazima u slučaju opasnosti, u redovima sa pregradama) i informacije o dodatnim troškovima (npr. za pregradna sjedišta).

Informacije o tome kada će biti potrebno lice u pratnji. Ove informacije treba da obuhvate, u najmanju ruku, okolnosti pod kojima će avio-kompanija zahtijevati da lice sa smanjenom pokretljivošću putuje sa licem u pratnji i da je to iz razloga sigurnosti letenja. Ove informacije treba da preciziraju ko može biti određen kao lice u pratnji (npr. ograničenja u pogledu starosti, itd.) i takođe da uključe posebne aranžmane u vezi sa licem u pratnji (npr. gdje će sjediti u odnosu na osobu sa smanjenom pokretljivošću, da li postoji popust na kartu, itd.).

Informacije o tome kada će biti potrebno lice u pratnji. Ove informacije treba da obuhvate, u najmanju ruku, okolnosti pod kojima će avio-kompanija zahtijevati da lice sa smanjenom pokretljivošću putuje sa licem u pratnji i da je to iz razloga sigurnosti letenja. Ove informacije treba da preciziraju ko može biti određen kao lice u pratnji (npr. ograničenja u pogledu starosti, itd.) i takođe da uključe posebne aranžmane u vezi sa licem u pratnji (npr. gdje će sjediti u odnosu na osobu sa smanjenom pokretljivošću, da li postoji popust na kartu, itd.).

Informacije o službenim životinjama ². Ove informacije treba da obuhvate, u najmanju ruku, da li avio-prijevoznik prihvata službene životinje i, ako da, za koje rute. Takođe, trebalo bi da bude jasno šta je definicija "službene životinje". Treba da obuhvate i aranžmane za putovanje sa službenom životinjom i sve

¹ Pristupačni formati podrazumijevaju da informacije treba da se predstavljaju tekstom, audio/video sredstvima (opremljenim titlovima i/ili prevodom na znakovni jezik) i/ili elektronskim sredstvima kako bi bile dostupne svima. Pristupačni formati obuhvataju, ali nisu ograničeni na, štampu velikog formata, Brajevo pismo, lako čitljivu verziju, audio format kao što su kasete ili CD, video format poput DVD, i elektronski format.

² U kontekstu ECAC/ECAA propisa, "službenim životinjama" smatraju se isključivo "odobreni psi pomagači".

povezane troškove (na primjer, ako je životinji potrebno sjedište). Trebalo bi navesti sva ograničenja putovanja i sve uvjete koji moraju biti ispunjeni da bi životinja mogla putovati.

Informacije o kisiku. Ovim treba obuhvatiti, u najmanju ruku, politiku avio-kompanije o prijevozu kisika ili bilo kojeg drugog aparata za disanje koji koristi putnik (npr. dokumentaciju koju putnik treba da nosi, npr. potpisane ljekarske izjave, itd.), i sva ograničenja (npr. u pogledu sigurnosti letenja, zrakoplovne sigurnosti) za prijevoz na određenim rutama. Trebalo bi da navedu i da li će avio-prijevoznik sam osigurati kisik, koja je količina kisika na raspolaganju tokom leta, i iznos eventualne naknade za ovu uslugu.

Informacije o tome kako se kretati do i iz toaleta u zrakoplovu. Ovdje bi trebalo precizirati opšte dostupne aranžmane za pomoć licima sa smanjenom pokretljivošću pri kretanju do i od toaleta, uključujući i to da li su u zrakoplovu dostupna invalidska kolica i, kada je relevantno, uputstva za ranije rezerviranje invalidskih kolica u zrakoplovu.

Informacije o toaletima u zrakoplovu. Ovdje bi trebalo obuhvatiti, u najmanju ruku, informacije o tome da li je i jedan toalet u zrakoplovu pristupačan za invalidska kolica ili postoje neki drugi načini za pomoć licima sa smanjenom pokretljivošću.

Naknada za opremu za kretanje. Ovdje bi trebalo navesti politiku avio-kompanije o nadoknadi u slučaju oštećenja ili gubitka pomagala za kretanje (tj. da li se primjenjuju ograničenja Montrealske konvencije) i proces koji putnici treba da prate da bi podnijeli zahtjev za odštetu. Trebalo bi jasno istaći kako i kada treba podnijeti pritužbu i navesti kome se obratiti, što bi najbolje bilo učiniti u prostoru za preuzimanje prtljaga po dolasku.

Informacije o načinu podnošenja pritužbe. Ovdje bi trebalo navesti postojeće aranžmane koje lica sa smanjenom pokretljivošću mogu koristiti da se žale avio-kompaniji na pruženu pomoć tokom njihovog putovanja, sa kontakt podacima.

Informacije o liniji za pomoć licima sa smanjenom pokretljivošću. Ovdje bi trebalo navesti telefonski broj i radno vreme linije za pomoć koju je avio-kompanija uvela za upite lica sa smanjenom pokretljivošću, kao i alternativna raspoloživa sredstva za kontakt (vidi gore).

3. POSEBNE SMJERNICE ZA AERODROME

Informacije o pomoći koja se pruža na aerodromu. Ovim informacijama treba precizirati, u najmanju ruku, vrste pomoći koja se na aerodromu pruža licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću.

Informacije o načinu dobijanja ove pomoći. Ove informacije treba da predoče, u najmanju ruku, kako lica sa invaliditetom generalno mogu dogovoriti pomoć na aerodromu, i treba posebno navesti da bi lice sa smanjenom pokretljivošću trebalo da avio-kompaniji, turoperatoru ili putničkoj agenciji dostavi najavu. Pored toga, treba dati informaciju o lokaciji pozivnih mjesta, info pultova ili pultova za prijavu na let, putem kojih putnici treba da prijave svoje prisustvo po dolasku.

Informacije o dolasku na aerodrom. Ove informacije treba da obuhvate, u najmanju ruku, dostupne načine prijevoza za dolazak do aerodroma ili kroz različite terminale aerodroma, aranžmane za parkiranje lica sa invaliditetom na aerodromu pri odlasku i dolasku (unutar granice terminala), i sva posebna pravila ili naknade koje se primjenjuju na putnike sa smanjenom pokretljivošću u pogledu korištenja zone za kratkotrajno zaustavljanje vozila radi iskrcavanja putnika na aerodromu. Takođe, trebalo bi da uključuju linkove ka svim stranicama koje detaljno opisuju na koji način je osigurana pristupačnost za prijevoz kojim upravljaju druge kompanije, kao i javni prijevoz do i od aerodroma i parkiralište za automobile koje je smješteno van granica terminala.

Informacije o konfiguraciji aerodroma. Aerodromi treba da osiguraju mapu aerodroma i navedu ključne pješačke razdaljine. Mapa bi, u najmanju ruku, trebalo da obuhvati i unutrašnjost i spoljašnost zgrade terminala i da sadrži razmjeru koja će omogućiti licima sa smanjenom pokretljivošću da procijene vjerovatne udaljenosti hoda između ključnih tačaka, uključujući tačke za upućivanje poziva, utvrđene tačke dolaska i odlaska, oblasti za pružanje posebne pomoći (i u javnoj i u kontroliranoj zoni aerodroma), prostorije za prijavu na let, toaleti za lica sa invaliditetom / umivaonice za lica sa invaliditetom / tuš kabine za lica sa invaliditetom, punktove za sigurnosnu kontrolu, dvorane za putnike u dolasku, izlaze ka zrakoplovu, graničnu kontrolu i prostor za preuzimanje prtljaga. Preporuka je da lista udaljenosti hoda obuhvati najdalju moguću udaljenost između ključnih tačaka, uključujući utvrđene tačke dolaska i odlaska, oblasti za pružanje posebne pomoći (i u javnoj i u kontroliranoj zoni aerodroma), prostorije za prijavu na let, toaleti za lica sa invaliditetom / umivaonice za lica sa invaliditetom / tuš kabine za lica sa invaliditetom, punktove za sigurnosnu kontrolu, dvorane za putnike u dolasku, izlaze ka zrakoplovu, graničnu kontrolu i prostor za preuzimanje prtljaga.

Informacije o utvrđenim tačkama dolaska i odlaska. Mapa aerodroma treba da sadrži spisak utvrđenih mjesta za sastajanje sa kojih se može kontaktirati osoblje koje pruža pomoć, na kojim se mogu sastati i odakle mogu pomoći putniku. Lokacija svake utvrđene tačke treba da bude prikazana na mapi da bi se mogla lako pronaći; ove informacije treba da budu dostupne i u formi teksta. Alternativnim formatom (kao što je video) mogu se dodatno pojasniti ove informacije.

Informacije o standardima rada. Ove informacije treba da obuhvate, u najmanju ruku, informacije o (i linkove ka) Standardima kvaliteta aerodroma i, ako je primjenjivo, rezultate koje je aerodrom ili njegov agent ostvario u odnosu na Standarde kvaliteta. Ove informacije treba da budu lako dostupne i razumljive putniku. Aerodromi sa godišnjim prometom manjim od 150 000 putnika mogu biti isključeni iz ove odredbe.

Informacije o osiguranju aerodroma. Ove informacije treba da obuhvate, u najmanju ruku, da li postoje posebni aranžmani za lica sa smanjenom pokretljivošću u vezi sa osiguranjem, posebno u vezi sa opremom za kretanje i medicinskom opremom, i da li su privatne prostorije dostupne za sigurnosni pretres. Ako operator aerodroma nije odgovoran za osiguranje, ove informacije treba da sadrže linkove ka stranicama koje detaljno navode na koji način je licima sa smanjenom pokretljivošću omogućen pristup sigurnosnom pretresu, kao i kontakt podatke o ugovornim izvođačima da bi se razjasnile procedure.

Informacije o opremi za kretanje. Ovdje bi trebalo uključiti, u najmanju ruku, aranžmane na aerodromu kojim se omogućava putnicima sa smanjenom pokretljivošću da ostanu u sopstvenoj opremi za kretanje do dolaska do izlaza ka zrakoplovu, i aranžmane za vraćanje opreme za kretanje putniku sa smanjenom pokretljivošću po dolasku. Pored toga, kada je relevantno, treba uključiti sve informacije kojim se vlasnicima opreme objašnjava kako da pripreme opremu za kretanje za prijevoz. Ove informacije treba da obuhvate i aranžmane za dobijanje zamjenske opreme za kretanje u slučaju da je oprema lica sa smanjenom pokretljivošću oštećena po dolasku.

Informacije o službenim životinjama. Ovdje bi trebalo uključiti aranžmane na aerodromu koji se odnose na službene životinje, uključujući informacije o lokaciji zona za odmor službenih životinja.

Informacije o načinu podnošenja pritužbe. Ovdje bi trebalo navesti postojeće aranžmane koje lica sa smanjenom pokretljivošću mogu koristiti da se žale aerodromu na pomoć koja

im je pružena sa aerodromu tokom njihovog putovanja, sa kontakt podacima.

Informacije o liniji za pomoć licima sa smanjenom pokretljivošću. Ovdje bi trebalo navesti telefonski broj i radno vreme linije za pomoć koju je aerodrom uveo za upite lica sa smanjenom pokretljivošću, kao i alternativna raspoloživa sredstva za kontakt (vidi gore). To treba da bude broj telefona na koji će se uvijek neko javiti tokom radnog vremena aerodroma (npr. aerodromska telefonska služba za opšte informacije).

ANEKS X

USKLADIVANJE SIGNALIZACIJE KOJA OZNAČAVA POZIVNE TAČKE

1. UVOD

Član 56. Zakona i ECAC dokument 30, Dio I, zahtijevaju od upravnih organa aerodroma da, uzimajući u obzir lokalne uvjete, odrede mjesta dolaska i odlaska unutar granice aerodroma ili na mjestu pod direktnom kontrolom upravnog organa, unutar i izvan terminalnih zgrada, na kojima lica sa invaliditetom ili lica sa smanjenom pokretljivošću mogu sa lakoćom najaviti svoj dolazak na aerodrom i zatražiti pomoć.

Upravni organ aerodroma treba da odredi mjesta dolaska i odlaska u saradnji sa korisnicima aerodroma, preko Komiteta korisnika aerodroma kada on postoji, i relevantnih organizacija koje predstavljaju lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću.

Mjesta dolaska i odlaska moraju biti jasno označena i sadržavati osnovne informacije o aerodromu, u pristupačnim formatima.

Trenutno ne postoji zajednički koncept, a pozicioniranje tačaka sa kojih se upućuju pozivi te njihov izgled i upotrebljivost variraju među aerodromima u državama članicama ECAC. To znači da lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću ponekad nemaju jasne smjernice o tome gdje bi mogle pronaći tačke sa kojih mogu uputiti poziv na određenom aerodromu ili kako bi te pozivne tačke mogle izgledati ili da li će uopšte biti upotrebljive.

ECAC Radna grupa za olakšice složila se da razvije zajedničku, jedinstvenu i lako razumljivu signalizaciju za označavanje tačaka dolaska i odlaska lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću na aerodromima.

Ove preporuke bi trebalo da pomognu aerodromima u usklađivanju signalizacije za identifikaciju pozivnih tačaka. Tekst opisuje kako bi mogao izgledati znak za pozivnu tačku. Namjera dokumenta nije da se bavi svim aspektima i treba ga uzeti u obzir kao preporuku prilikom odlučivanja o projektima novih aerodroma i terminala, te u okviru većih rekonstrukcija.

2. GLAVNE KARAKTERISTIKE SIGNALIZACIJE KOJA OZNAČAVA POZIVNE TAČKE:

Pozivne tačke treba da budu projektovane tako da ih mogu koristiti ljudi sa širokim spektrom potreba, uključujući:

- korisnike invalidskih kolica;
- ljude sa poteškoćama pri hodaњу (npr. koji koriste štap ili štake);
- ljude bez finih pokreta prstiju ili snage u gornjem dijelu tijela;
- ljude sa slabim vidom ili slijepe ljude;
- ljude koji imaju oštećen sluh ili su gluhi; i
- ljude sa skrivenim invaliditetima.

Pozivne tačke treba da budu jednostavne za korištenje, i potrebno je primijeniti univerzalan pristup dizajnu.

3. Lokacija:

Zakon navodi da upravni organi aerodroma treba da uključe organizacije koje zastupaju lica sa invaliditetom i lica sa

smanjenom pokretljivošću u procesu donošenja odluka u cilju postizanja dogovora o najprikladnijim lokacijama za pozivne tačke. Prihvatanje savjeta ovih organizacija bi pomoglo da se osigura da pozivne tačke budu postavljene na najprikladnijim i najpogodnijim mjestima.

Važno je postaviti pozivne tačke i izvan i unutar zgrade terminala.

Preporučljivo je postaviti pozivne tačke što je moguće bliže tačkama dolaska i odlaska kako bi se izbjeglo da lica moraju preći velike udaljenosti da bi dobili pomoć:

- **Na parkiralištima:** pozivne tačke treba da budu smještene što je moguće bliže parkirališnim mjestima namijenjenim licima sa invaliditetom (plave značke);
- **Na stanicama:** pozivne tačke treba da budu smještene što je moguće bliže tački na kojoj se ljudi iskrcavaju iz vozova/metroa; i
- **Na mjestima za kratkotrajno zaustavljanje vozila radi iskrcavanja putnika, taksi stajalištima,** itd: pozivne tačke treba da budu smještene izvan zgrade terminala gdje ih mogu jasno vidjeti oni koji dolaze automobilom, autobusom ili taksijem.

Lokacija pozivnih tačaka treba da bude jasno naznačena na internet stranici aerodroma i drugim informativnim kanalima (npr. na mapi aerodroma i aplikacijama).

Osnovne informacije o aerodromu

Zakon navodi da pozivne tačke "moraju nuditi osnovne informacije o aerodromu, u pristupačnim formatima". Osnovne informacije o aerodromu mogu uključivati, na primjer, informacije o tome kako pozvati pomoć, kada će ta pomoć biti pružena, mapu aerodroma, te informacije o uslugama ili aranžmanima koji su dostupni licima sa invaliditetom i licima sa smanjenom pokretljivošću na aerodromu.

Osnovne informacije o aerodromu mogu se ponuditi i putem odgovarajućeg pristupačnog tehnološkog rješenja (npr. QR-kod ili slično).

Izgled:

ISO 3864-1:2011 utvrđuje sigurnosne identifikacijske boje i načela dizajna (npr. visina znaka i razdaljina sa koje je uočljiv) koji će se koristiti na radnim mjestima i javnim prostorima. Bijela i tamnoplava, sa najmanje 50% površine znaka u tamno plavoj boji, uobičajena je šema boja za javne informacije (npr. informativni servis, pristupačnost). Smeđa pozadina se takode koristi za javne informacije, iako se često odnosi na mjesta od rekreativnog ili kulturnog interesa.

Bez ugrožavanja vizuelnog identiteta svakog pojedinačnog aerodroma, trebalo bi da bude moguće postići dovoljan stepen zajedništva da bi se znatno olakšala identifikacija pozivnih tačaka, i to pristajanjem na zajedničku šemu boja i korištenjem reprezentativnog simbola ili skupa simbola.

4. PREPORUČENI SIMBOLI

Preporučuje se da se pored standardnog simbola invalidskih kolica uvrste i dva dodatna simbola koji bi predstavljali raznolikost lica sa invaliditetom i lica sa smanjenom pokretljivošću koje imaju pravo na pomoć. To su simbol sa okom za lica sa oštećenim vidom i simbol za gluhe ili nagluhe osobe. Nadalje, preporučuje se da se pozivne tačke na engleskom jeziku označe sa "Call Point for Assistance" uz natpis na jezicima u službenoj upotrebi u Bosni i Hercegovini.

Prema Evropskom forumu lica sa invaliditetom (EDF), dva međunarodna standarda predstavljaju ovaj simbol na sljedeći način:



ISO 7000 – Grafički simbol koji se koristi na opremi
Referentni br. PI PF 006



ISO 7001 – Simboli za javne informacije
Referentni br. PI PF 006

Međunarodni simbol pristupa (ISA) sastoji se od plavog kvadrata prekrivenog bijelom slikom lica u invalidskim kolicima (lijeva ikonica ispod). Od nedavno se neke organizacije lica sa invaliditetom zalažu za aktivniju i angažovaniju sliku poput ove koju je predložio Projekat ikona pristupačnosti (desna ikonica ispod).



ISA se koristi da predstavi olakšani pristup, za korisnike invalidskih kolica, ali i za druga lica sa smanjenom pokretljivošću. Međutim, kako je ikonica invalidskih kolica povezana uglavnom sa pristupačnošću i naširoko se koristi, ako bi se koristila samo da označi lokaciju pozivnih tačaka to možda ne bi bilo dovoljno da jasno stavi do znanja da su pozivne tačke prilagođene svim vrstama invaliditeta. Za opisivanje drugih invaliditeta često se koriste sljedeće ikonice:



TSI EN 301 462 – Simboli za identifikaciju telekomunikacijskih objekata za gluha i nagluha lica

Grafički simbol br. 1: Opšti objekti za gluha i nagluha lica



Objekti prilagođeni licima sa oštećenim vidom (slijepim ili slabovidim licima)

5. OSNOVNI KRITERIJI DIZAJNA

Osnovni kriteriji dizajna treba da obuhvate:

- **Identifikacija:** da bi se pomoglo slijepim ili slabovidim licima da lociraju pozivnu tačku, korisno je uključiti zvučni ili drugi sistem za lociranje (koristeći svjetlosne snopove, Bluetooth, itd.);
- **Informacije:** informacije o tome kako koristiti pozivnu tačku treba da budu jasno navedene (najmanje 16 tačaka u kombinaciji velikih i malih slova) i sve ilustracije moraju biti jasne i nedvosmislene. Sve informacije treba da budu u boji koja je u jakom kontrastu sa bojom pozadine i treba da budu napisane na različitim jezicima;
- **Visina:** maksimalna visina bilo koje tipke ili druge interaktivne karakteristike treba da bude najmanje 750 mm iznad tla i ne više od 1200 mm. Ovo se takođe odnosi na mikrofoni i zvučnici tako da ljudi mogu čuti i da njih drugi mogu čuti;
- **Pozicija:** treba da ima dovoljno slobodnog prostora ispred pozivnog mjesta da omogući manevriranje korisniku invalidskih kolica (1850 mm x 2100 mm);
- **Tasteri:** jednostavni tasteri su najlakši oblik komunikacije za ljude sa ograničenom kontrolom ruke ili ograničenim finim pokretima prstiju. Tasteri treba da budu prečnika 20 mm i da blago vire. Tasteri treba da sadrže i taktilni indikator koji pomaže slijepom licu da ih prepozna. Nikada nije prikladno koristiti standardnu telefonsku slušalicu na pozivnoj tački;
- **Jačina zvuka:** važno je da lice sa invaliditetom može čuti šta kaže pružatelj pomoći koji se javlja na poziv. Jačinu zvuka treba postaviti između 12 decibela i 18 decibela iznad nivoa buke u okolnom području. Trebalo bi postaviti induktivnu spojnicu kako bi se pomoglo ljudima koji koriste slušna pomagala;
- **Tekst:** za one ljude koji ne mogu da komuniciraju govorom ili ne mogu da čuju, trebalo bi uključiti i tekstualno sredstvo kako bi se omogućila komunikacija sa pružateljima pomoći licima sa smanjenom pokretljivošću;
- **Osvjetljenje:** važno je da pozivna tačka bude jasno osvijetljena kako bi je bilo lakše locirati kad padne mrak, te da i sam uređaj ima dobar nivo osvjjetljenja. 200 luxa se preporučuje za interaktivne dijelove (kao što je taster); i
- **Sjedišta:** u slučaju da lica sa invaliditetom moraju sačekati nekoliko minuta da pomoć stigne, trebalo bi da odmah u blizini budu postavljena mjesta za sjedenje za one koji ne mogu da stoje duže vrijeme. Idealno bi bilo da sjedišta budu dostupna u dvije visine (visine sjedišta od 489 mm i 584 mm). Nasloni za ruke su veoma korisni za ljude koji imaju poteškoća da ustanu i treba ih postaviti na oko 200 mm iznad nivoa sjedišta. Trebalo bi da postoji i pokrivač koji natkriva prostor za sjedenje ako se nalazi izvan zgrade terminala.