

Hilfeleistung für „Passagiere mit eingeschränkter Mobilität“ am Flughafen Graz

Qualitäts-Standards

1. Definition

Eine Person mit eingeschränkter Mobilität (PRM) ist eine Person, deren Mobilität bei der Benutzung von Beförderungsmitteln wegen einer körperlichen (sensorischen oder motorischen) Behinderung, einer geistigen Beeinträchtigung, ihres Alters, einer Krankheit oder wegen anderer Behinderungen eingeschränkt ist und deren Zustand besondere Unterstützung und eine Anpassung der für alle Fluggäste bereit gestellten Dienstleistungen an die Bedürfnisse dieser Person erfordert.

Mit 26. Juli 2008 überträgt die EU Richtlinie (EC) 1107/2006 die Verantwortung der Hilfeleistung für Personen mit eingeschränkter Mobilität (PRM) im Flugverkehr an die Flughäfen.

Die Flughafen Graz Betriebs GmbH hat das *Grüne Kreuz Steiermark* mit der Durchführung zur Hilfeleistungen an Personen mit eingeschränkter Mobilität (PRM) gemäß EU Richtlinie (EC) 1107/2006 beauftragt.

Für folgende Kategorien werden Hilfeleistungen angeboten:

PRM Kategorie	Eigenschaften	Hilfeleistung
WCHR (wheelchair – ramp)	Der Fluggast kann kurze Distanzen gehen und Stufen steigen. Er kann sich in der Kabine selbständig bewegen und Flugzeugtreppen alleine bewältigen. Hilfestellung zum/vom Flugzeug ist erforderlich.	Passagier wird begleitet. Zur Überbrückung von langen Wegstrecken kann der Passagier einen Rollstuhl verwenden, vorzugsweise seinen eigenen, welcher ihm so rasch wie möglich bzw. so lange wie nötig zur Verfügung steht.
WCHS (wheelchair – steps)	Der Fluggast kann die Flugzeugtreppe nicht auf- bzw. absteigen. Er kann sich jedoch in der Kabine selbständig bewegen.	Passagier wird begleitet. Zur Überbrückung von langen Wegstrecken kann der Passagier einen Rollstuhl verwenden, vorzugsweise seinen eigenen, welcher ihm so rasch wie möglich bzw. so lange wie nötig zur Verfügung steht. Hilfestellung bei Niveauunterschieden mittels Tragestuhls bzw. Hubwagen.
WCHC (wheelchair – cabin seat)	Der Fluggast benötigt immer einen Rollstuhl. Diese Passagiere benötigen Hilfe beim Aus- und Einsteigen, sowie auch umsich in der Flugzeugkabine bewegen zu können.	Passagier wird begleitet. Passagier benötigt einen Rollstuhl und es wird ein spezielles Service durch Benützung eines Tragestuhles bzw. Hubwagens geboten. Auch hier wird vorzugsweise der eigene Rollstuhl verwendet, welcher so rasch wie möglich bzw. so lange wie nötig dem Passagier zur Verfügung steht.
BLND (blind passenger)	Passagier mit Sehbehinderung.	Passagier wird begleitet. Auf individuelle Bedürfnisse des Passagiers wird Rücksicht genommen. Auf Wunsch kann der Passagier auch mit einem Rollstuhl geführt werden.
DEAF (deaf passenger)	Passagier mit Hör- oder Hör- und Sprachbehinderung.	Passagier wird begleitet. Auf individuelle Bedürfnisse des Passagiers wird Rücksicht genommen.
BLND/DEAF (blind & deaf passenger)	Passagier mit Seh- und Hörbehinderung, welcher sich nur mit Hilfe einer Begleitperson bewegen kann.	Auf spezielle Bedürfnisse des zu begleitenden Passagiers wird Rücksicht genommen.
DPNA (disabled passenger needing assistance)	Passagier mit intellektueller oder kognitiver Behinderung, welcher spezielle Assistenz benötigt. Dies umfasst Passagiere u.a. mit Lernschwierigkeiten, Demenz oder Alzheimer, die alleine reisen und Unterstützung bis zum Flugzeugsitz benötigen.	Passagier wird begleitet. Auf individuelle Bedürfnisse des Passagiers wird Rücksicht genommen.
STRC (stretcher)	Passagier, welcher nur liegend transportiert werden kann.	Auf spezielle Bedürfnisse des zu begleitenden Passagiers wird Rücksicht genommen. Hilfestellung bei Niveauunterschieden.

2. Qualitäts-Parameter für Hilfeleistung für PRM

Die angegebenen Qualitäts-Parameter entsprechen dem ECAC Dok 30 – Anhang J – „Code of Good Conduct“.

Passagiere müssen einen Hilfsbedarf ihrem Reiseunternehmen oder der Fluglinie mindestens 48 Stunden vor der für den Flug veröffentlichten Abflugzeit melden.

Das Luftfahrtunternehmen leitet diese Informationen mindestens 36 Stunden vor der für den Flug veröffentlichten Abflugzeit weiter.

Wartezeiten für abfliegende und angemeldete PRM Passagiere, welche rechtzeitig am „Pick-up“ Punkt oder Check-in Schalter sind:

„Pick up“ Punkte	Durchschnittliche Wartezeit	% angemeldeter PRM
„Pick up“ Punkte	< 10 Minuten	80%
&	< 20 Minuten	90%
Check-in Schalter	< 30 Minuten	100%

Wartezeiten für abfliegende und nicht angemeldete PRM Passagiere, am „Pick-up“ Punkt oder Check-in Schalter sind:

„Pick up“ Punkte	Durchschnittliche Wartezeit	% angemeldeter PRM
„Pick up“ Punkte	< 25 Minuten	80%
&	< 35 Minuten	90%
Check-in Schalter	< 45 Minuten	100%

Wartezeiten für ankommende und angemeldete PRM Passagiere am Flugsteig oder Flugzeug.

„Pick up“ Punkte	Durchschnittliche Wartezeit	% angemeldeter PRM
Flugsteig	< 5 Minuten	80%
&	< 10 Minuten	90%
Flugzeug	< 20 Minuten	100%

Wartezeiten für ankommende und nicht angemeldete PRM Passagiere am Flugsteig oder Flugzeug.

„Pick up“ Punkte	Durchschnittliche Wartezeit	% angemeldeter PRM
Flugsteig	< 25 Minuten	80%
&	< 35 Minuten	90%
Flugzeug	< 45 Minuten	100%

ANNEX 1

Hilfeleistungen unter der Verantwortung der Leitungsorgane von Flughäfen

Hilfeleistungen und Vorkehrungen um behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität in die Lage zu versetzen,

- an den gemäß Artikel 5 innerhalb und außerhalb der Abfertigungsgebäude ausgewiesenen Orten ihre Ankunft auf dem Flughafen bekannt zu geben und um Hilfe zu bitten,
- von dem ausgewiesenen Ort zum Abfertigungsschalter zu gelangen,
- die Abfertigung zu erledigen und ihr Gepäck aufzugeben,
- vom Abfertigungsschalter zum Luftfahrzeug zu gelangen und dabei gegebenenfalls die nötigen Auswanderungs-, Zoll- und Sicherheitsverfahren zu durchlaufen,
- gegebenenfalls mit Hilfe von Liften, Rollstühlen oder sonstigen benötigten Hilfen an Bord des Luftfahrzeugs zu gelangen,
- von der Luftfahrzeugtür zu ihrem Sitz zu gelangen,
- ihr Gepäck im Luftfahrzeug zu verstauen und wieder in Besitz zu nehmen,
- von ihrem Sitz zur Luftfahrzeugtür zu gelangen,
- gegebenenfalls mit Hilfe von Liften, Rollstühlen oder sonstigen benötigten Hilfen das Luftfahrzeug zu verlassen,
- von Luftfahrzeugen zur Gepäckhalle zu gelangen und ihr Gepäck wieder in Besitz zu nehmen und dabei gegebenenfalls die nötigen Einwanderungs- und Zollverfahren zu durchlaufen,
- von der Gepäckhalle zu einem gewissen Ort zu gelangen,
- im Transit mit der in der Luft und am Boden benötigten Hilfe innerhalb eines Abfertigungsgebäudes,
- erforderlichenfalls zu den Toiletten zu gelangen.

Wird ein behinderter Mensch oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität von einer Begleitperson unterstützt, muss dieser Person auf Verlangen gestattet werden, die notwendige Hilfe im Flughafen, beim An-Bord-Gehen und Von-Bord-Gehen zu leisten.

Abfertigung aller notwendigen Mobilitätshilfen, wie elektrische Rollstühle am Boden (sofern diese 48 Stunden vorher angemeldet wurden, an Bord des Luftfahrzeugs genügend Platz ist und sofern die einschlägigen Vorschriften über Gefahrgüter nicht entgegen stehen).

Vorübergehender Einsatz beschädigter oder verloren gegangener Mobilitätshilfen, wobei allerdings nicht identische Ausrüstungen gestellt werden müssen.

Bei Bedarf Abfertigung anerkannter Begleithunde am Boden.

Mitteilung der für einen Flug benötigten Informationen in zugänglicher Form.