Procedure prihvata i otpreme putnika s oštećenim vidom ili sluhom u Zračnoj luci Franjo Tuđman

Marijan, Ivana

Undergraduate thesis / Završni rad

2021

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Transport and Traffic Sciences / Sveučilište u Zagrebu, Fakultet prometnih znanosti**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:119:481516

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-04-25**

Repository / Repozitorij:

Faculty of Transport and Traffic Sciences - Institutional Repository

zir.nsk.hr

DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU

FAKULTET PROMETNIH ZNANOSTI

Ivana Marijan

PROCEDURE PRIHVATA I OTPREME PUTNIKA S OŠTEĆENIM VIDOM ILI SLUHOM U ZRAČNOJ LUCI FRANJO TUĐMAN

ZAVRŠNI RAD

Zagreb, 2021.

Sveučilište u Zagrebu

Fakultet prometnih znanosti

ZAVRŠNI RAD

PROCEDURE PRIHVATA I OTPREME PUTNIKA S OŠTEĆENIM VIDOM ILI SLUHOM U ZRAČNOJ LUCI FRANJO TUĐMAN

HANDLING PROCEDURES FOR PASSENGERS WITH IMPAIRED VISON OR HEARING AT FRANJO TUĐMAN AIRPORT

Mentor: izv. prof. dr. sc. Ružica Škurla Babić

Studentica: Ivana Marijan

JMBAG: 0135251196

Zagreb, srpanj 2021.

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET PROMETNIH ZNANOSTI
ODBOR ZA ZAVRŠNI RAD

Zagreb, 11. svibnja 2021.

Zavod: **Zavod za zračni promet**
Predmet: **Tehnologija prihvata i otpreme putnika i prtljage**

ZAVRŠNI ZADATAK br. 6199

Pristupnik: **Ivana Marijan (0135251196)**
Studij: Promet
Smjer: Zračni promet

Zadatak: **Procedure prihvata i otpreme putnika s oštećenim vidom ili sluhom u Zračnoj luci Franjo Tudman**

Opis zadatka:

U uvodnom dijelu rada potrebno je opisati predmet istraživanja, objasniti svrhu i cilj istraživanja te dati kratak pregled strukture završnog rada. U radu treba navesti i ukratko opisati važeće propise u vezi prijevoza putnika sa smanjenom pokretljivošću te opisati i definirati kategorije sa smanjenom pokretljivošću. Posebno treba opisati tehnološke prihvata i otprema putnika s oštećenim vidom ili sluhom u zračnom prometu te analizirati specifičnosti tehnoloških postupaka prihvata i otpreme putnika oštećenog vida ili sluha u Zračnoj luci Franjo Tuđman. Zatim, korištenjem metode anketiranja treba istražiti i analizirati zadovoljstvo putnika koji imaju oštećen vid ili sluh s uslugama u Zračnoj luci Franjo Tuđman. Na kraju je potrebno izvesti zaključke te koncizno prikazati i komentirati rezultate istraživanja.

Mentor:

R. Škurla Babić

izv. prof. dr. sc. Ružica Škurla Babić

Predsjednik povjerenstva za završni ispit:

SAŽETAK

Procedure prihvata i otpreme putnika smanjene pokretljivosti razlikuju se između zračnih luka u svijetu, no određene procedure, oprema, dokumenti i procesi moraju biti prisutni na svakoj zračnoj luci koja može prihvatiti i otpremiti putnike sa smanjenom pokretljivošću. Kroz strukturu rada objašnjena je regulativa koja se odnosi na prijevoz osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prometu. Putnici smanjene pokretljivosti podijeljeni su na kategorije te su opisane procedure prihvata i otpreme putnika oštećenog vida ili sluha. Obrađeni su specifični tehnološki postupci prihvata i otpreme slijepih, slabovidnih, gluhih i nagluhih putnika na najvećoj zračnoj luci u Republici Hrvatskoj. Opisana je uloga i način rada Welcome službe te kakvu vrstu pomoći putnici oštećenog vida ili sluha mogu dobiti dolaskom na Zračnu luku Franjo Tuđman. Provedenom anketom dobiveni su rezultati o zadovoljstvu putnika oštećenog vida ili sluha s uslugama Zračne luke Franjo Tuđman.

KLJUČNE RIJEČI: prihvat i otprema putnika; putnici oštećenog vida ili sluha; Zračna luka Franjo Tuđman; Welcome služba

SUMMARY

Handling procedures for passengers with reduced mobility differ between airports around the world, but certain procedures, equipment, documents and processes must be present at each airport that can accept and dispatch passengers with reduced mobility. Through the work structure, the regulations related to the transport of persons with reduced mobility in air transport are explained. Passengers with reduced mobility are divided into categories and the handling procedures for passengers with impaired vision or hearing are described. Specific technological procedures for handling of such passengers at the largest airport in the Republic of Croatia are discussed. The role and mode of operation of the Welcome Service are described, as well as the kind of assistance that passengers with impaired vision or hearing can receive when arriving at the Franjo Tuđman Airport. The satisfaction of visually impaired or passengers with impaired hearing was examined in the form of a survey. The results of the said survey refer to the satisfaction with the services of Franjo Tuđman Airport.

KEYWORDS: handling procedures; passengers with reduced mobility; passengers with impaired vision or hearing; Franjo Tuđman Airport; Welcome service

SADRŽAJ

1. UVOD 1

2. REGULATIVA U VEZI PRIJEVOZA OSOBA SMANJENJE POKRETLJIVOSTI U ZRAČNOM PROMETU 3

3. KATEGORIJE PUTNIKA SA SMANJENOM POKRETLJIVOŠĆU 6

3.1. Medicinski slučaj 7

3.2. Nemedicinski slučaj 10

4. PRIHVAT I OTPREMA PUTNIKA S OŠTEĆENIM VIDOM ILI SLUHOM 11

4.1. Oprema i pomagala 12

4.2. Dolazak i prijava na let 15

4.3. Zaštitni pregled i kontrola putovnica 16

4.4. Ukrcaj na let 17

4.5. Dokumenti i pratnja 17

4.5.1. Dokumenti za prijevoz 18

4.5.2. Pratnja tijekom leta 18

4.5.3. Psi vodiči i ostali psi za pomoć putniku 20

5. SPECIFIČNOSTI TEHNOLOŠKIH POSTUPAKA PRIHVATA I OTPREME PUTNIKA OŠTEĆENOG VIDA ILI SLUHA U ZRAČNOJ LUCI FRANJO TUĐMAN 22

5.1. Statistički podaci 23

5.2. Osnovne uloge Welcome službe 24

5.3. Prihvat i otprema putnika oštećenog vida 26

5.4. Prihvat i otprema putnika oštećenog sluha 28

5.5. Obveze prema putnicima oštećenog vida ili sluha 30

6. ZADOVOLJSTVO PUTNIKA KOJI IMAJU OŠTEĆEN VID ILI SLUH S USLUGAMA U ZRAČNOJ LUCI FRANJO TUĐMAN 32

7. ZAKLJUČAK 39

LITERATURA 41

Popis slika 43

Popis tablica 44

Popis grafikona 44

1. UVOD

Zračni promet je najmlađa, najsigurnija i najbrža prometna grana, a već desetljećima sudjeluje u prijevozu putnika, robe, pošte, tereta i hitnih pošiljaka. Povećanjem njegove popularnosti kroz godine, najčešće zbog brzine i sigurnosti koju pruža u odnosu na druge grane prometa, povećao se i godišnji broj putnika koji se preveze zračnim putem.

Prijevoz putnika zračnim putem složen je proces koji se sastoji od raznih procedura u prihvatu i otpremi, prijevozu te ukrcaju i iskrcaju. Upravo zbog toga, mogu se prevoziti putnici kojima je prijevoz otežan zbog smanjene pokretljivosti. Putnici smanjene pokretljivosti dijele se na dvije kategorije te za njih postoje posebne tj. drugačije ili modificirane procedure prihvata i otpreme. Zahvaljujući prilagodbi zračnog prometa na razne kategorije putnika, robe, pošte i tereta, putnici sa smanjenom pokretljivosti mogu uživati prilično podjednak i jednako kvalitetan prijevoz.

Predmet ovog istraživanja su procedure prihvata i otpreme putnika s oštećenim vidom ili sluhom u Zračnoj luci Franjo Tuđman. Rad je podijeljen u sedam cjelina:

1. Uvod
2. Regulativa u vezi prijevoza osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prometu
3. Kategorije putnika sa smanjenom pokretljivošću
4. Prihvat i otprema putnika s oštećenim vidom ili sluhom u zračnom prometu
5. Specifičnosti tehnoloških postupaka prihvata i otpreme putnika oštećenog vida ili sluha u Zračnoj luci Franjo Tuđman
6. Zadovoljstvo putnika koji imaju oštećen vid ili sluh s uslugama u Zračnoj luci Franjo Tuđman
7. Zaključak.

Na početku rada objašnjena je regulativa koja se odnosi na prijevoz osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prometu u vidu uredbi, pravila i prava putnika. Slijedi kategorizacija putnika smanjene pokretljivosti na medicinski i ne medicinski slučaj te njihove specifičnosti.

Nakon trećeg poglavlja obrađuju se procedure prihvata i otpreme putnika s oštećenim vidom ili sluhom u zračnom prometu. U ovom poglavlju opisana je vrsta potrebne opreme, kako funkcionira dolazak i prijava na let za takve putnike, kakav je za njih zaštitni pregled i kontrola

putovnica, ukrcaj, koji su potrebni dokumenti za prijevoz te mogu li imati pratnju i u kojem obliku.

U petom poglavlju vezanom za prihvat i otpremu na Zračnoj luci Zagreb, detaljno su opisane specifičnosti tehnoloških postupaka za putnike koji imaju oštećen vid ili sluh. U poglavlju su navedeni statistički podaci putnika smanjene pokretljivosti na Zračnoj luci Franjo Tuđman, opisano je koju opremu za putnike oštećenog vida ili sluha ima zračna luka, postoji li Welcome Service te druge procedure prihvata i otpreme. U poglavlju nakon, izneseni su rezultati provedene ankete o zadovoljstvu putnika oštećenog vida ili sluha.

Na kraju, poglavlje pod nazivom Zaključak objedinjuje prethodna poglavlja u smislenu zaključnu cjelinu.

2. REGULATIVA U VEZI PRIJEVOZA OSOBA SMANJENJE POKRETLJIVOSTI U ZRAČNOM PROMETU

Osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti definira se kao bilo koja osoba čija je pokretljivost pri korištenju prijevoza smanjena zbog bilo koje tjelesne invalidnosti (osjetna ili lokomotorna, trajna ili privremena), mentalne invalidnosti ili oštećenja ili bilo kojeg drugog uzroka invalidnosti, ili starosti, te čije stanje zahtijeva primjerenu pažnju i prilagodbu usluga koje su na raspolaganju svim putnicima s posebnim potrebama [1].

Regulativom se utvrđuju pravila pružanja pomoći putnicima smanjene pokretljivosti (engl. *Passengers with Reduced Mobility*, u daljnjem tekstu PRM putnici) u zračnom prijevozu, kako bi ih se zaštitilo od diskriminacije i osiguralo da primaju potrebnu pomoć. Regulativa Europske unije se odnosi na sve kategorije PRM putnika koji koriste usluge komercijalnog zračnog prijevoza pri odlasku, tranzitu i dolasku na zračnu luku, kada se ona nalazi na državnom području države članice. Europska regulativa EC1107/2006 koja se odnosi na prava osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću u zračnom prijevozu se primjenjuje od 26. srpnja 2008. godine.

Uredba (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu definira (slika 1.) jedinstveno tržište usluga zračnog prijevoza koje bi trebalo koristiti svim državljanima. Prema Uredbi, osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti trebaju imati mogućnosti zračnog prijevoza koje su usporedive s mogućnostima ostalih državljana te jednaka prava na slobodno kretanje, slobodu izbora i nediskriminaciju. Osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti treba primiti na prijevoz te im se ne smije odbiti prijevoz zbog njihovog invaliditeta ili manjka pokretljivosti osim u slučajevima koji su opravdani iz sigurnosnih razloga i propisani zakonom. Prije primanja rezervacija, zračni prijevoznici, njihovi zastupnici i organizatori putovanja trebali bi upotrijebiti sve mjere kako bi provjerili postoji li opravdani sigurnosni razlog zbog kojeg se osobe s invaliditetom i osobe smanjenje pokretljivosti ne bi smjele primiti na let. Uredba ne smije utjecati na ostala prava putnika [2].

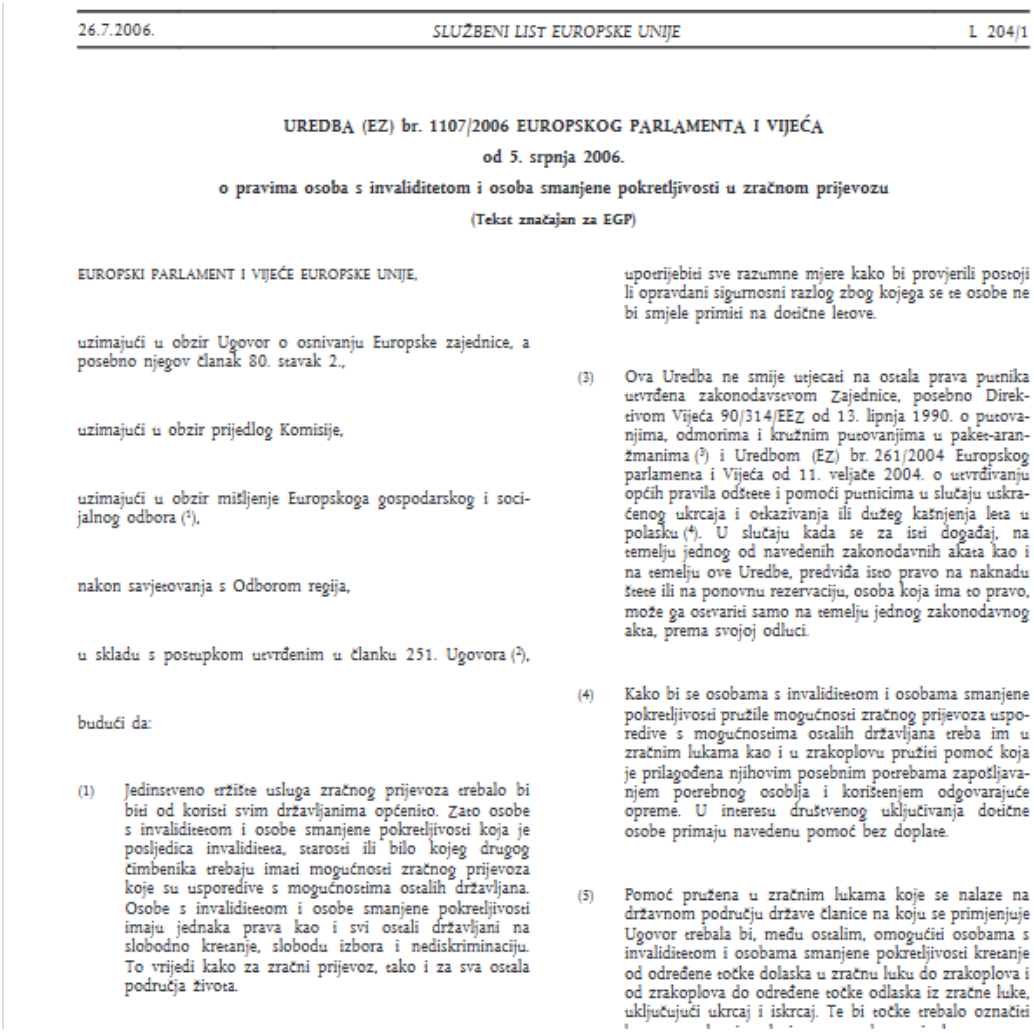
Osobe s invaliditetom kao i osobe smanjene pokretljivosti imaju niz prava koja treba poštivati i koja su definirana gore navedenom Uredbom (EZ) o obveznim i stvarnopravnim

odnosima u zračnom prometu. Neka od prava osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti su:

- Pravo na pomoć po odlasku s aerodroma, tranzitu kroz aerodrom ili po dolasku na aerodrom kada se aerodrom nalazi na teritoriju Republike Hrvatske (Članak 31.c);
- Po dolasku na aerodrom radi putovanja zrakom, operator aerodroma obvezan je osigurati pružanje pomoći utvrđene u gore navedenom zakonu tako da se osoba može ukrcati na let za koji ima rezervaciju pod uvjetom da je dotični prijevoznik ili njegov zastupnik ili organizator putovanja obaviješten o posebnim potrebama te osobe za takvom vrstom pomoći barem 48 sati prije objavljenog vremena polaska leta; ova obavijest odnosi se također na povratni let ako su odlazni i dolazni letovi ugovoreni s istim prijevoznikom;
- Prijevoznici i operatori aerodroma moraju osigurati da njihovo cjelokupno osoblje, uključujući zaposlenike svakog podizvođača, koje pruža neposrednu pomoć osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti, ima potrebno znanje o tome kako zadovoljiti potrebe osoba s različitim vrstama invalidnosti ili poteškoća u kretanju;
- Kada osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti stigne zrakoplovom na aerodrom na teritoriju Republike Hrvatske, operator aerodroma dužan je osigurati pružanje pomoći utvrđene u članku 31.r navedenog Zakona tako da ta osoba može stići do svoje točke polaska iz aerodroma, a pružena pomoć mora biti, što je više moguće, prilagođena posebnim potrebama pojedinačnog putnika [1].

U slučaju da se krše odredbe Zakona o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu, koje se odnose na prava osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu, izvještava se Europska komisija. Također, Europsku komisiju potrebno je izvjestiti ako su u pitanju naknadne izmjene i dopune [1].

U slučajevima povrede prava, putnici s invaliditetom i putnici smanjene pokretljivosti prvo moraju kontaktirati zračnu luku ili zračnog prijevoznika, a ako tako ne ostvare zadovoljavajuću zaštitu prava mogu podnijeti prigovor Hrvatskoj agenciji za civilno zrakoplovstvo [3].



26.7.2006. SLUŽBENI LIST EUROPSKE UNIJE L 204/1

UREDBA (EZ) br. 1107/2006 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA

od 5. srpnja 2006.

o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu

(Tekst značajan za EGP)

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,

uzimajući u obzir Ugovor o osnivanju Europske zajednice, a posebno njegov članak 80. stavak 2.,

uzimajući u obzir prijedlog Komisije,

uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora (1),

nakon savjetovanja s Odborom regija,

u skladu s postupkom utvrđenim u članku 251. Ugovora (2),

budući da:

(1) Jedinstveno tržište usluga zračnog prijevoza trebalo bi biti od koristi svim državljanima općenito. Zato osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti koja je posljedica invaliditeta, starosti ili bilo kojeg drugog čimbenika trebaju imati mogućnosti zračnog prijevoza koje su usporedive s mogućnostima ostalih državljana. Osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti imaju jednaka prava kao i svi ostali državljani na slobodno kretanje, slobodu izbora i nediskriminaciju. To vrijedi kako za zračni prijevoz, tako i za sva ostala područja života.

upotrijebiti sve razumne mjere kako bi provjerili postoji li opravdani sigurnosni razlog zbog kojega se te osobe ne bi smjele primiti na dotične letove.

(3) Ova Uredba ne smije utjecati na ostala prava putnika utvrđena zakonodavstvom Zajednice, posebno Direktivom Vijeća 90/314/EEZ od 13. lipnja 1990. o putovanjima, odmorima i kružnim putovanjima u paket-aranžmanima (3) i Uredbom (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku (4). U slučaju kada se za isti događaj, na temelju jednog od navedenih zakonodavnih akata kao i na temelju ove Uredbe, predviđa isto pravo na naknadu štete ili na ponovnu rezervaciju, osoba koja ima to pravo, može ga ostvariti samo na temelju jednog zakonodavnog akta, prema svojoj odluci.

(4) Kako bi se osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti pružile mogućnosti zračnog prijevoza usporedive s mogućnostima ostalih državljana treba im u zračnim lukama kao i u zrakoplovu pružiti pomoć koja je prilagođena njihovim posebnim potrebama zapošljavanjem potrebnog osoblja i korištenjem odgovarajuće opreme. U interesu društvenog uključivanja dotične osobe primaju navedenu pomoć bez doplate.

(5) Pomoć pružena u zračnim lukama koje se nalaze na državnom području države članice na koju se primjenjuje Ugovor trebala bi, među ostalim, omogućiti osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti kretanje od određene točke dolaska u zračnu luku do zrakoplova i od zrakoplova do određene točke odlaska iz zračne luke, uključujući ukrcaj i iskrcaj. Te bi točke trebalo označiti

Slika 1. Uredba (EZ) Europskog parlamenta i Vijeća br. 1107/2006, prva stranica

Izvor: [2]

U zračnom prometu osigurana je pomoć putnicima s invaliditetom i putnicima smanjenje pokretljivosti. Pomoć je besplatna u svim zračnim lukama u Europskoj uniji te je dostupna ne samo na terminalu već i izvan njega (parkirališta, stanice javnog prijevoza na području terminala). Također prisutna je i pomoć pri ukrcavanju te dolasku putnika do njegovog sjedala. Ako je potrebno zračne luke pružaju pomoć u vidu invalidskih kolica ili psa vodiča [4].

3. KATEGORIJE PUTNIKA SA SMANJENOM POKRETLJIVOŠĆU

Prema Međunarodnoj organizaciji za civilno zrakoplovstvo (engl. *International Civil Aviation Organisation - ICAO*) putnici smanjene pokretljivosti su osobe čija je pokretljivost smanjena uslijed fizičke invalidnosti (oštećenje sluha ili motorike), starosti, bolesti ili nekog drugog uzroka. U ovu kategoriju putnika ubrajaju se i putnici s intelektualnim i osjetilnim oštećenjima. Vrsta pomoći za takve putnike utvrđuje se prilikom rezervacije putničke karte.

Preporučuje se da takvi putnici upute zahtjev za posebnu pomoć unaprijed, po mogućnosti 72 sata, odnosno 24 sata prije objavljenog vremena odlaska zrakoplova [5]. To vrijedi za:

- putnike koji putuju u ležećem položaju
- putnike kojima je potreban dodatan kisik (boca s kisikom ili prijenosni uređaj s kisikom ili neki drugi medicinski uređaj (npr. respirator, uređaj za upuhavanje zraka)
- putnike koji putuju s dresiranim psima za pomoć ili psima koji služe u terapeutske svrhe
- putnike s invalidskim kolicima kojima je potrebna baterija za napajanje
- za grupe od 10 ili više putnika s invalidnošću ili smanjenom pokretljivošću [6].

Svi PRM putnici imaju svoju pripadajuću oznaku tj. SSR kod (engl. *Special Service Request Code*) kako bi se tijekom njihovog prihvata i otpreme znalo koju vrstu putnika očekivati te kako bi se odgovarajuće službe pripremile na njihov prihvat i otpremu. SSR kodovi koji se koriste dani su u tablici 1. [7].

Prijevoz PRM putnika može se odbiti zbog sigurnosnih razloga: ako je zdravstveno stanje putnika ili njegova invalidnost takva da nije u mogućnosti pomoći pri vlastitoj evakuaciji ili razumjeti i slijediti upute, ako psihičko ili fizičko stanje putnika predstavlja opasnost ili rizik za putnika, ostale putnike, posadu ili imovinu te ako je putniku potrebna individualna njega i skrb za vrijeme leta, a nema odgovarajuću pratnju [6].

Tablica 1. Najčešći SSR kodovi PRM putnika

DPNA (engl. *Disabled*)	Bespomoćan, intelektualno onesposobljen putnik
DEAF (engl. *Deaf*)	Gluhi putnik
BLND (engl. *Blind*)	Slijepi putnik
LEGL (engl. *Leg Left*)	Putnik s imobiliziranom lijevom nogom
LEGR (engl. *Leg Right*)	Putnik s imobiliziranom desnom nogom
LEGB (engl. *Leg Both*)	Putnik s imobilizirane obje noge
WCHR (engl. *Weelchair Ramp*)	Putnik koji se može samostalno kretati po stepenicama i u zrakoplovu, ali do zrakoplova dolazi u kolicima
WCHS (engl. *Weelchair Steps*)	Putnik koji se ne može samostalno kretati po stepenicama, ali se može kretati po zrakoplovu te su mu potrebna kolica do zrakoplova. On mora biti unesen u zrakoplov pomoću odgovarajuće opreme ili fizički nošen
WCHC (engl. *Weelchair Cabin Seat*)	Putnik koji je potpuno nepokretan, potrebna su mu kolica do zrakoplova, mora biti unesen u zrakoplov odgovarajućom opremom ili fizički nošen po stepenicama i smješten na odgovarajuće mjesto
STCR (engl. *Stretcher*)	Putnik na nosilima
OXYG (engl. *Oxygen*)	Putnik koji treba kisik tijekom leta

Izvor: [3]

3.1. Medicinski slučaj

Medicinski slučaj (engl. *Medical case*) MEDA odnosi se na sve putnike kojima je potrebna medicinska dokumentacija odnosno liječnička potvrda kako bi pristupili letu. Pratnja za MEDA slučajeve je obvezna (osim ako nije drugačije navedeno u MEDIF obrascu - jedinstven medicinski obrazac) [6].

Pratnja za MEDA putnike može biti:

- osobna pratnja - osoba koja vodi brigu o osobnim potrebama PRM putnika (mora biti punoljetna, upoznata sa zdravstvenim stanjem putnika, upoznata s pružanjem prve pomoći, fizički spremna pružiti pomoć putniku u slučaju izvanredne situacije)

- medicinska pratnja - osoba koja je prošla odgovarajuću medicinsku obuku (navedena vrsta pratnje obavezna je ako se putnik nalazi na nosilima, ako je putnik u inkubatoru, odnosno ako tako zatraži zračni prijevoznik, slika 2.)
- sigurnosna pratnja - netko tko je fizički i mentalno spreman i voljan pomoći putniku prilikom izvanrednih situacija (npr. evakuacija) i prenositi PRM putniku informacije preuzete od članova posade zrakoplova (takva pratnja može biti putnik ili član posade, a potrebna je onda kada putnik nije sposoban pratiti sigurnosne upute zbog mentalnog ili fizičkog poremećaja [7].

Kategorije PRM putnika koji pripadaju grupi MEDA putnika su:

- putnik s rukom i/ili nogom u gipsu
- putnik na nosilima (slika 2.)
- putnik kojem je potreban kisik tijekom leta (primjer SSR koda na slici 3.)
- putnik koji boluje od akutne bolesti (nedavni srčani udar)
- putnik koji je nedavno bio na operaciji
- putnik koji zbog mentalnih odnosno fizičkih nedostataka nije u stanju putovati samostalno (WCHR, WCHS,WCHC)
- novorođenče starosti do sedam dana ili u inkubatoru [7].

Slika 2. MEDA putnik na nosilima s medicinskom pratnjom

Izvor: [8]

Zračni prijevoznici pored medicinske dokumentacije mogu zahtijevati potpisivanje *Izjave o naknadi štete* (izjava kojom se putnik obvezuje nadoknaditi prijevozniku štetu nastalu

putovanjem i kojom se prijevoznik oslobađa bilo kakve odgovornosti za posljedice toga putovanja (engl. *Declaration of Indemnity*). Također, prijevoznik može poslati putnika na pregled kod liječnika izabranog od strane same kompanije, kako bih se dobilo dodatno mišljene o riziku prihvaćanja PRM putnika na let [7].

Pravo na ukrcaj PRM putnika se može uskratiti i unatoč tome što imaju potrebnu medicinsku dokumentaciju. Osobe koje imaju pravo na takvu odluku su kapetan zrakoplova, nadležni kompanijski liječnik i kontrolor opsluživanja. Do odbijanja ukrcaja putnika na let može doći zbog stanja putnika koje bi moglo rezultirati komplikacijom ili smrću. Svako stanje koje rezultira neugodnom nuspojavom koja bi mogla smetati ostalim putnicima na letu te mentalno ili fizičko stanje koje može ugroziti sigurnost ostalih putnika i posade može dovesti do odbijanja ukrcaja putnika na let [7].

Stanja u kojima se pod bilo kojim okolnostima odbija prihvat putnika na let su:

- zarazne ili infektivne bolesti (vodene kozice, tuberkuloza...)
- stanje koje zahtijeva korištenje pneumatskih ili električnih pomagala čija upotreba nije dozvoljena na letu
- napadaj astme prije ulaska na zrakoplov [7].

```
--- TST TSM RLR ---
RP/ZAGOU0988/ZAGOU0988            0B/SU  13MAR17/1256Z   5PDCDR
  1.MIMOSA/MIMI MRS
  2  OU 654 F 17MAY 3 ZAGSPU HK1          1230 1315   *1A/E*
  3 AP TEST
  4 TK OK13MAR/ZAGOU0988//ETOU
  5 /SSR OXYG OU HN1 OXYGEN 2L PER MINUTE CONTINUOUS/S2
  6 SSR MEDA OU DIAGNOSIS ....
  7 OSI OU ESCORT PNR 123FRE
  8 FA PAX 831-2302141955/ETOU/HRK718.75/13MAR17/ZAGOU0988/75390
       792/S2
  9 FB PAX 0000000000 TTP/RT OK ETICKET WELL ISSUED/S2
 10 FE PAX OU ONLY/ NONREF/ CHANGE OF RES RESTRICTED/S2
 11 FP CASH-BR
 12 FV PAX OU/S2
```

Slika 3. Primjer rezervacije za Croatia Airlines – MEDA putnik koji zahtjeva bocu kisika

Izvor: [9]

3.2. Nemedicinski slučaj

Nemedicinski slučaj (engl. *Non-Medical case, NON-MEDA*) ne zahtijeva medicinsku dokumentaciju. Takvim putnicima potrebna je pomoć u svim segmentima putovanja, te se ne razlikuje od pomoći za MEDA putnike [7]. Kategorije PRM putnika koji pripadaju grupi NON-MEDA putnika su:

1. trudnice normalnog zdravlja do 28 tjedana trudnoće
2. slijepi i slabovidni putnici
3. gluhi, nijemi i gluhonijemi putnici
4. putnici s jednostavnim prijelomima koji su u mogućnosti sami doći do izlaza u izvanrednim situacijama
5. putnici koji putuju u invalidskim kolicima, ali nije im potrebna posebna njega tijekom leta i razlog korištenja kolica nije medicinske prirode
6. stari putnici
7. intelektualno onesposobljeni putnici
8. putnici koji posjeduju medicinsku karticu čestih putnika (engl. *Frequent Traveller Medical Card - FREMEC*) [7].

Trudnice koje su u visokom stupnju trudnoće, odnosno prelaze 36 tjedana, tretiraju se kao MEDA putnici. U tom slučaju također je potrebna medicinska dokumentacija iz koje je vidljivo da se porod ne očekuje u idućih četiri tjedna trudnoće. Kabinsko osoblje zrakoplova je upoznato s procedurama u slučaju poroda na letu, te je sve opisano u priručniku sigurnosnih procedura posada (engl. *Cabin Safety Procedures Manual - CSPM*). Za trudnice koje su između 28 i 36 tjedna trudnoće potrebna je samo liječnička potvrda da se porod ne očekuje unutar idućih četiri tjedna trudnoće te trudnice tada nisu svrstane u MEDA putnike [7]. Također na let se ne primaju rodilje ako je od poroda prošlo manje od sedam dana [6].

4. PRIHVAT I OTPREMA PUTNIKA S OŠTEĆENIM VIDOM ILI SLUHOM

Putnici oštećenog vida ili sluha pripadaju kategoriji putnika sa smanjenom pokretljivošću tj. NON-MEDA PRM putnicima. Tijekom procesa prihvata i otpreme putnika i prtljage šalju se i primaju razne poruke posebnih namjena. Jedna od tih poruka, a usko povezana s PRM putnicima je poruka o posebnim kategorijama putnika, engl. *Passenger Service Message* (u daljnjem tekstu PSM poruka). PSM poruka (slika 4.) je izvješće krajnjoj stanici (ako je potrebno i tranzitnoj) o posebnim kategorijama putnika kako bi se organizirao njihov prihvat. Obavezna je na svim letovima na kojima ima putnika koji trebaju posebnu pomoć ili proceduru prihvata. PSM poruka se šalje odmah nakon završetka postupka registracije putnika i prtljage, automatski ili teleksom [6].

```
Message RCV 2006/09/30 06:15

Recipient List:
---------------
From      FRARQLH
To        ZAGKKOU
To        ZAGOWOU
To        AMSPHXH

Subject:
--------


Message Text:
-------------
PSM
OU450/30SEP ZAG PART1
-AMS 1PAX / 1SSR
WCHR 000C 001M
C CLASS NIL
M CLASS 1PAX / 1SSR
1SABANOVIC/MINA
 NW057V30MEM
 WCHR
ENDPSM
```

Slika 4. Primjer PSM poruke

Izvor: [6]

Putnici oštećenog vida ili sluha tj. slijepe, slabovidne, gluhe i nagluhe osobe mogu biti potpuno samostalne u prostorima koji su im poznati, međutim kada se nađu u nepoznatim, velikim i zahtjevnim prostorima zahtijevaju određenu pomoć, stoga im je potrebno omogućiti korištenje opreme i pomagala u svim dijelovima zračne luke i u zrakoplovu.

4.1. Oprema i pomagala

Vozila koja se koriste za ukrcaj putnika sa smanjenom pokretljivošću kao i putnika oštećenog vida ili sluha, opremljena su brojnim uređajima i funkcijama, ali činjenica je da su još uvijek skupa za kupnju, rad i održavanje. Iako većina zračnih luka može pružiti istu razinu usluge i kvalitete sa ili bez njih, ipak je lakše i jednostavnije prihvat i otpremu takvih putnika obaviti odgovarajućim vozilima. [9]

U opremu za prihvat i otpremu PRM putnika kao i putnika oštećenog vida ili sluha (ovisno o njihovom stanju i potrebama) na zračnim lukama koriste se: invalidska kolica, nosila, ambulift te vozila koja se koriste za prijevoz putnika unutar putničke zgrade.

Invalidska kolica dio su osnovne opreme svake zračne luke namijenjene za civilni promet te se koriste unutar zgrade za prijevoz kako PRM putnika tako i putnika oštećenog vida ili sluha ako takav putnik to zatraži. Osim standardnih invalidskih kolica koja se pokreću guranjem, koriste se i električna invalidska kolica (slika 5.) [7].

Nosila koriste putnici koji putuju zbog ozljede ili bolesti koje zahtijevaju hitno putovanje zrakoplovom, u pravilu putuju na medicinskim nosilima u medicinskoj pratnji. Na nosilima mogu biti i putnici oštećenog vida ili sluha koji imaju potrebu za nosilima uslijed neke ozlijede ili ako boluju od neke bolesti [7].

Slika 5. Električna invalidska kolica za kretanje po zračnoj luci

Izvor: [11]

Ambulift je posebno namijenjeno vozilo za ukrcaj i iskrcaj PRM putnika, koji se nalaze u invalidskim kolicima ili na nosilima, u zrakoplov i za prijevoz putnika od putničke zgrade do zrakoplova. Glavna karakteristika je platforma koja se podiže i spušta, te tako omogućuje ukrcaj i iskrcaj putnika bez korištenja stepenica (slika 6.). Ambulift se koristi kada zrakoplov nije pozicioniran na zračnom mostu, već je parkiran na stajanci. Svaka zračna luka odabire model koji odgovara njezinim potrebama i ostvarenom prometu [7].

Slika 6. Ambulift vozilo

Izvor: [11]

Vozila koja se koriste za prijevoz putnika unutar putničke zgrade potrebna su na velikim zračnim lukama, koje zahtijevaju prelazak većih udaljenosti od samog mjesta gdje se obavlja prijava za let pa sve do mjesta ukrcaja na zrakoplov. Vozila imaju električni pogon i službe na zračnoj luci koriste ih za prijevoz PRM putnika [7]. Također postoji i oprema za ulazak i izlazak putnika. Za ulazak tj. ukrcaj prisutni su sustav zračnog mosta ili sustav stepenica na stajanci. Zračni most je oprema koja izravno spaja mjesto čekanja putnika na ukrcaj s ulazom u zrakoplov. Putnici tako imaju mogućnost izravnog ukrcaja, bez izlaganja vanjskim vremenskim uvjetima.

Sustav zračnog mosta pogodniji je za putnike oštećenog vida ili sluha zbog toga što omogućuje izravno ukrcavanje bez korištenja ambulift vozila, a time procedura ukrcaja i iskrcaja putnika postaje brža i jednostavnija. Ukrcavanje putem stepenica koristi se kada se zrakoplov nalazi na odmaknutoj parkiranoj poziciji na stajanci. Stepenice se dijele u tri kategorije: stepenice bez vlastitog pogona, koje premješta odgovarajuće vučno vozilo, stepenice integrirane na vozilo, samohodne stepenice (s vlastitim pogonom). Danas postoje specijalne stepenice koje imaju integrirano postolje za ukrcaj i iskrcaj putnika u kolicima. Korištenjem takve vrste stepenica izbjegava se korištenje ostale opreme i dodatnog osoblja [7].

Što se tiče pomagala na zračnoj luci, slijepi ili slabovidni putnici koriste pomagala koja mogu biti senzorska (infracrvene naočale), uređaji za skeniranje koji se nose u rukama ili registrirani psi vodiči (detaljnije obrađeno u potpoglavlju 4.5). Slabovidne osobe ili one s oslabljenim vidom mogu raspoznavati sjene, svijetlo ili čak konture, a uz pomoć raznih pomagala mogu identificirati znakove i orijentacijske oznake. Znakovi i oznake moraju biti jarkih boja, određenih veličina te mogu biti popraćeni audio signalom. Objekti se na zračnim lukama postavljaju na određene visine na kojima ne ometaju slobodno kretanje ovoj kategoriji putnika [12].

Gluhe i nagluhe osobe imaju probleme s identificiranjem zvučnih signala i općenito s komunikacijom s drugim osobama. Nemogućnost raspoznavanja zvukova može voditi do nemogućnosti govora, stoga je potrebna dobra volja i poseban trud da bi ih se razumjelo. Putnici ove kategorije mogu koristiti razna elektronička pomagala koja im pomažu u komunikaciji pisanim putem umjesto govorom [12].

4.2. Dolazak i prijava na let

Putnici oštećenog vida ili sluha jednako kao i PRM putnici moraju najaviti svoj dolazak na zračnu luku barem 48 sati ranije, kako bi potrebne službe znale koliko takvih putnika treba očekivati na kojem letu te kako bi se moglo pripremiti i organizirati sve potrebno za daljnji proces. Osoblje koje radi na šalterima za registraciju putnika mora biti školovano za postupke s PRM putnicima.

Putnik oštećenog vida ili sluha nakon dolaska u putničku zgradu zračne luke (slika 7.) odlazi na šalter za registraciju putnika i prtljage (engl. *Check-in*) samostalno ili u pratnji, ovisno o stupnju invalidnosti. Na check-in-u ima prioritet prolaska i ne treba čekati u redu. Putnik prilaže dokaz o kupnji karte koji može biti u pisanom ili elektronskom obliku. Osoblje check-in-a provjerava putne dokumente i eventualno vize, zatim preuzima predanu prtljagu i označava ručnu prtljagu koju putnici nose sa sobom na let. Na kraju putnik dobiva kartu za ukrcaj (engl. *Boarding Pass*) koji sadrži informacije o mjestu ukrcaja na let, kategoriji putnika i o samome letu [7]. Prijava na let može se izvršiti na šalteru za registraciju putnika i prtljage, putem interneta ili na samouslužnom kiosku. Putnici koji zahtijevaju posebnu pomoć, a odradili su prijavu na let putem samouslužnog kioska ili internetskog preglednika, moraju se obratiti osoblju na info pultu. Osoblje dalje organizira asistenciju za nastavak putovanja [7].

Slika 7. Dolazak osobe oštećenog vida na zračnu luku

Izvor: [13]

4.3. Zaštitni pregled i kontrola putovnica

Nakon prijave na let putnici s oštećenim vidom ili sluhom kreću (samostalno ili uz asistenciju) prema mjestu zaštitnog pregleda putnika i ručne prtljage. Na zračnim lukama zaštitni pregled uglavnom obavljaju privatne zaštitarske kompanije. Zaštitni pregled obavlja stručno i školovano osoblje, koje posebnu pažnju obraća na PRM putnike kako bi pregled prošao što brže i bez neugodnosti. Osoblje koje obavlja zaštitni pregled primarno se koristi odgovarajućom opremom i detektorom metala kroz koji putnici prolaze te drugim uređajima i sustavima.

Prije svakog pregleda putniku koji ima oštećen vid ili sluh, osoblje objašnjava i upućuje ga u proceduru pregleda koji slijedi. Prije samog prolaska kroz detektor metala putnici oštećenog vida ili sluha moraju ukloniti sve metalne predmete sa sebe, skinuti jaknu, a u nekim slučajevima i obuću. Ako to ne mogu učiniti samostalno, za njih će to učiniti asistent. Svi predmeti zajedno s ručnom prtljagom postavljaju se na pokretnu traku koja prolazi kroz uređaj za rendgen. Nakon prolaska kroz detektor metala, ako se isti nije oglasio, putnik se može izdvojiti sa strane kako bi ga se još jednom pregledalo s ručnim detektorom metala [7]. Putnici oštećenog vida ili sluha obavljaju zaštitni pregled jednako kao i ostali putnici, a u slučajevima kada nisu u stanju samostalno obaviti zaštitni pregled, privatna ili dodijeljena pratnja će im u tome pomoći.

Nakon zaštitnog pregleda putnici pristupaju kontroli putovnica. Za kontrolu putovnica nadležna je postaja aerodromske policije odnosno Ministarstvo unutarnjih poslova. Pored putovnice policajac će pregledati i vizu ako je ona potrebna za destinaciju putovanja. Neke zračne luke u Europskoj uniji opremljene su uređajima za automatsku provjeru putovnica koja je namijenjena punoljetnim građanima Europske unije koji imaju biometrijsku putovnicu. Prilikom provjere putovnice uređaj koristi tehnologiju prepoznavanja lica i utvrđuje identitet tako da uspoređuje podatke koji su spremljeni na čipu biometrijske putovnice s fizičkim značajkama putnika. Osoblje Welcome službe, nakon zaštitnog pregleda dovodi putnika oštećenog vida ili sluha na šalter za kontrolu putovnice te mu pomaže predati potrebne dokumente na uvid policajcu [7].

4.4. Ukrcaj na let

Putnici oštećenog vida ili sluha kao i ostali PRM putnici imaju prednost i najčešće se prvi ukrcavaju u zrakoplov, a zadnji iskrcavaju (u pravilu nakon deportiranih putnika). Nakon zaštitnog pregleda i kontrole putovnica, putnici oštećenog vida ili sluha se smještaju na posebno označena mjesta koja su prilagođena njihovim potrebama. To mogu biti posebne prostorije u kojima putnici čekaju ukrcaj. PRM putnici te slijepi, slabovidni, gluhi i nagluhi putnici se ukrcavaju na posebno označenim mjestima, koja se nalaze na nultoj razini zgrade zračne luke. Tako se sprječava nastanak gužve i zastoja kod ukrcaja i iskrcaja ostalih putnika.

Osoblje Welcome službe zaduženo je za prihvat i otpremu takvih putnika. Kada se putnik smjesti na predviđeno mjesto, a njegovu prtljagu kabinsko osoblje pospremi na predviđeno mjesto, osoblje Welcome službe obavještava putnika o informacijama o letu i prati putnika sve do ulaska u zrakoplov. Od trenutka ulaska putnika oštećenog vida ili sluha u kabinu zrakoplova, zračni prijevoznik preuzima odgovornost za istog [7].

Prilikom dodjeljivanja sjedala, putnicima smanjene pokretljivosti ne mogu se dodijeliti sjedala u redu do izlaza u slučaju opasnosti. Njima se dodjeljuju sjedala koja će omogućiti brzu evakuaciju u slučaju potrebe; blizu toaleta i izlaza (posebna sjedala tzv. *facility seats* su namijenjena putnicima s oštećenjem vida i/ili sluha, putnicima koji koriste bocu s kisikom ili ostale medicinske uređaje, putnicima koji trebaju dodatno sjedalo iz medicinskih razloga, nepokretnim putnicima, putnicima na nosilima) [6].

4.5. Dokumenti i pratnja

Dokumentacija koju trebaju imati slijepi, slabovidni, gluh i nagluhi putnici razlikuje se od dokumentacije koju imaju ostali putnici koji se prevoze zrakoplovom. Putnici oštećenog vida ili sluha mogu imati pratnju tijekom leta.

4.5.1. Dokumenti za prijevoz

S obzirom na to da putnici oštećenog vida ili sluha pripadaju u kategoriju NON-MEDA PRM putnika pojedina dokumentacija, poput izjave o naknadi štete, liječničke potvrde za MEDA putnike (MEDIF obrazac), posebnog medicinskog dokumenta za postupanje s PRM putnicima i sl. im neće trebati.

Dokumenti koji su potrebni za prijevoz putnika oštećenog vida ili sluha su:

- putovnica
- osobna iskaznica (za domaći let)
- dokaz o kupnji karte
- pseća putovnica za psa vodiča [7].

Odgovornost za posjedovanje potrebnih dokumenata za putovanje u neku zemlju isključivo je na putniku. Informacije o zahtjevima pojedinih zemalja se mogu naći u IATA TIMATIC-u (provjera zahtjeva putnih dokumenata za određeno odredište i sve tranzitne točke), a neispunjavanje zahtjeva može rezultirati uskraćivanjem ukrcaja te visokim kaznama za prijevoznika i putnika [6].

Prijevoznik i službe za prihvat i otpremu su odgovorni za provjeru valjanosti putovnice i vize, a za valjanost liječničkih svjedodžbi odgovoran je putnik. Prijevoznici pružaju putnicima informacije o zahtjevima u vezi putovnica, viza i liječničkih svjedodžbi pri kupnji karte kada se obavlja i primarna provjera tih dokumenata te se upućuje putnike da sve dokumente čuvaju u ručnoj prtljazi. Putnici s nevažećim dokumentima za putovanje, neće se prihvatiti na prijevoz (osim u iznimnim situacijama kada postoji pisana garancija i odobrenje nadležnih vlasti u destinaciji) [6].

4.5.2. Pratnja tijekom leta

Putnici moraju imati pratnju tijekom leta ako:

- nisu u stanju slijediti sigurnosne upute članova kabinske posade
- nisu u mogućnosti sudjelovati u vlastitoj evakuaciji
- potrebna im je pomoć kada jedu, piju ili koriste toalet [14].

Pratnja može biti privatna ili medicinska, ovisno o vrsti koja se traži u odobrenju. Privatni pratitelji moraju imati najmanje 18 godina, moraju biti upoznati sa zdravstvenim stanjem praćenog putnika, fizički sposobni pružiti pomoć putniku u slučaju nužnog slijetanja ili evakuacije, sposobni biti u pratnji putnika do i iz toaleta i pružiti mu pomoć upotrijebiti ga te sposobni sami pomoći putniku kojeg prate u bilo kojoj situaciji. Medicinska pratnja je osoba koja je prošla odgovarajuću medicinsku obuku, ovisno o vrsti putnika koja treba pomoć tijekom leta [14].

Prilikom ukrcavanja i prijevoza putnika oštećenog vida (slika 8.) vrlo je bitna komunikacija posade i slijepog putnika. Ne smije se pustiti putnika da hoda prvi, ne smije ga se gurati ili naglo potezati.

Slika 8. Pomoć putniku oštećenog vida tijekom leta

Izvor: [15]

Uvijek treba pustiti putnika da prati člana posade i da se drži za njegovu ruku. Ako postoji neka vrsta prepreke na putu do sjedala, potrebno je na vrijeme upozoriti putnika. Potrebno je davati jasne upute navođenja, naglasiti skretanje lijevo ili desno. Slijepoj ili slabovidnoj osobi uvijek se treba obraćati imenom ili laganim dodirom po ruci. Sigurnosne upute se uvijek prezentiraju osobno slijepom putniku. Vrlo je važno da putnik dotakne sve što

se odnosi na sigurnosne upute (pojas za vezanje, prsluk za spašavanje, masku za slučaj dekompresije) i da ga se uputi na pravac najbližeg izlaza za slučaj nužde i toaleta. Također, potrebno je putniku objasniti gdje se nalazi tipka za poziv člana posade u slučaju potrebe [7]. Gluhi i nagluhi putnici oslanjaju se na vlastiti vid i shodno tome potrebno im je sve pokazati i koristiti gestikulaciju prilikom komuniciranja. Sigurnosne upute se prezentiraju putniku osobno. Potrebno je pokazati gdje se nalaze izlazi u slučaju nužde, od kuda ispadaju maske za kisik, gdje se nalazi prsluk za spašavanje i najbliži toalet. Ako se koristi i govor, tada treba pričati sporo kako bi putnik mogao čitati s usana [7].

4.5.3. Psi vodiči i ostali psi za pomoć putniku

Psi vodiči i ostali psi za pomoć putniku (engl. *Service Dogs - SVAN*) su posebno obučeni psi za pomoć invalidnim osobama, npr. psi obučeni za pomoć putnicima s oštećenim vidom, s oštećenim sluhom, psi obučeni za pomoć putnicima s invaliditetom (paraplegičarima, putnicima koji boluju od epilepsije, autističnim putnicima) [6].

Dokaz o statusu psa vodiča ili psa za pomoć putniku se provjerava ako putnikova izjava nije vjerodostojna i pobuđuje sumnju. Kao dokaz se prihvaća uvjerenje o osposobljenosti psa ili fizička oznaka na psu te pisani dokaz da je putniku potreban pas vodič ili pas za pomoć [6]. Pas vodič (slika 9.) koji prati gluhe ili slijepe putnike te putnike s paraplegijom prihvaća se na let besplatno, a rezervacija se mora izvršiti unaprijed. Težina i veličina psa nisu ograničeni. Pas mora biti na uzici, ali ne s brnjicom ili u kavezu. Ne zauzima mjesto i ne smije se kretati po kabini, a maksimalan broj pasa vodiča na letu je dva [14].

Sljedeća pravila vrijede za prihvaćanje psa vodiča na prijevoz i njegov boravak u kabini:

- pas mora biti na podu ispred putnika (ne smije biti u krilu ili na koljenima)
- ne treba mu brnjica i kavez, ali mora biti na uzici
- ne smije zauzimati sjedalo
- ne smije ometati prolaz
- mora imati putovnicu koju izdaje veterinar kojom se potvrđuje da je pas cijepljen protiv bjesnoće
- minimalna dob od tri mjeseca [6].

Psi koji služe u terapeutske svrhe (engl. *Emotional Dogs–ESAN*) obično nisu posebno utrenirani psi, ali pružaju emocionalnu stabilnost putniku. Dopušten je jedan pas koji služi u terapeutske svrhe po putniku (u putničkoj kabini). Potrebno je unaprijed napraviti rezervaciju i priložiti dokumentaciju (izdanu od liječnika psihijatra) kojom se dokazuje potreba prisutnosti psa tijekom leta i koja ne smije biti starija od jedne godine. Pravila za takve pse su ista kao i za pse vodiče [6].

Slika 9. Pas vodič (*Service Dog - SVAN*)

Izvor: [17]

5. SPECIFIČNOSTI TEHNOLOŠKIH POSTUPAKA PRIHVATA I OTPREME PUTNIKA OŠTEĆENOG VIDA ILI SLUHA U ZRAČNOJ LUCI FRANJO TUĐMAN

Svaka zračna luka spremna je za prihvat i otpremu putnika koji imaju različite potrebe. Zračne luke opremljene su vozilima i uređajima koji pomažu u prihvatu i otpremi putnika oštećenog vida ili sluha. Uz razna vozila, opremu te pomagala na raspolaganju su i školovani djelatnici. Također, zračne luke odgovorne su za poštivanje prava PRM putnika.

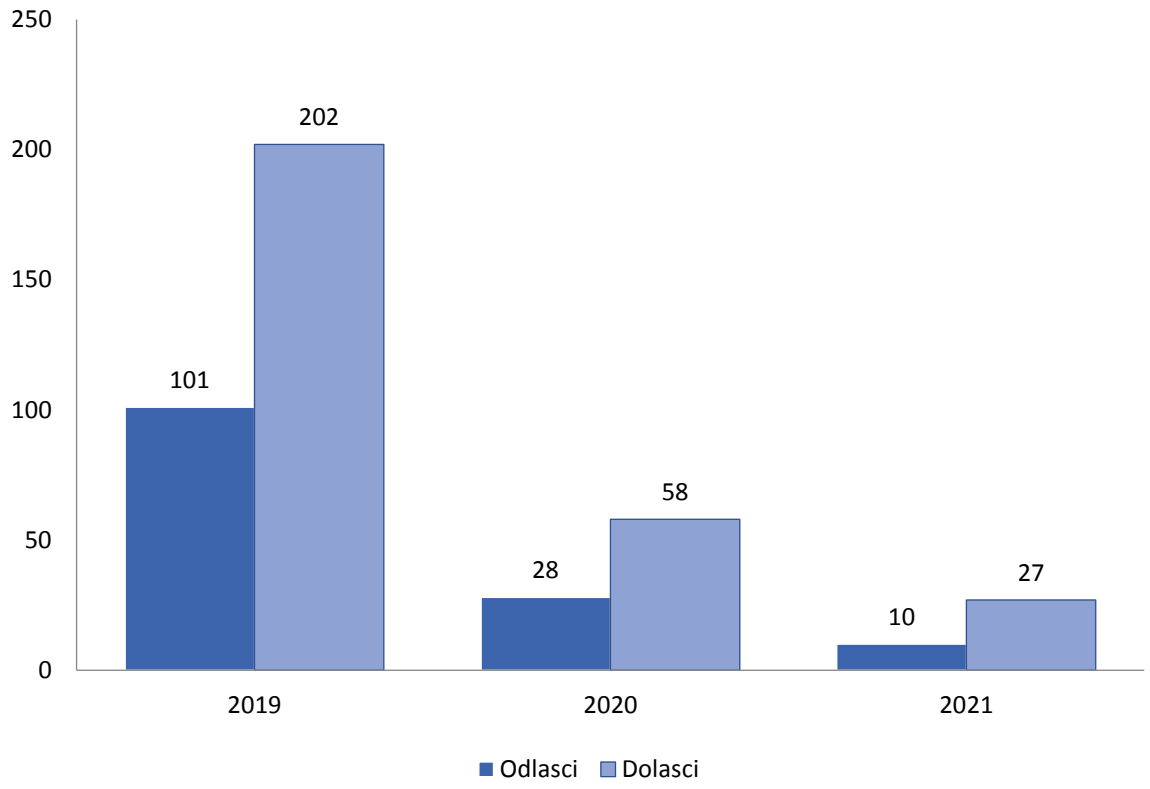
Zračna luka Franjo Tuđman osim što je najveća zračna luka u Republici Hrvatskoj, civilnog je i vojnog karaktera jer se u sklopu nje nalazi i vojarna. Novi putnički terminal sadrži prizemlje i tri kata te zahvaljujući izgradnji novog terminala, zračna luka Franjo Tuđman stekla je uvjete za prihvat i otpremu pet milijuna putnika, s time da je ostavljena mogućnost da se nadogradi do kapaciteta od osam milijuna putnika. Svakodnevno njezine usluge koriste različiti putnici, a među njima su i putnici sa smanjenom pokretljivošću. Za sve kategorije PRM putnika na Zračnoj luci Franjo Tuđman, brine se Welcome služba koja u te svrhe ima poseban priručnik rada (slika 10.).

Slika 10. Priručnik Welcome službe

Izvor: [18]

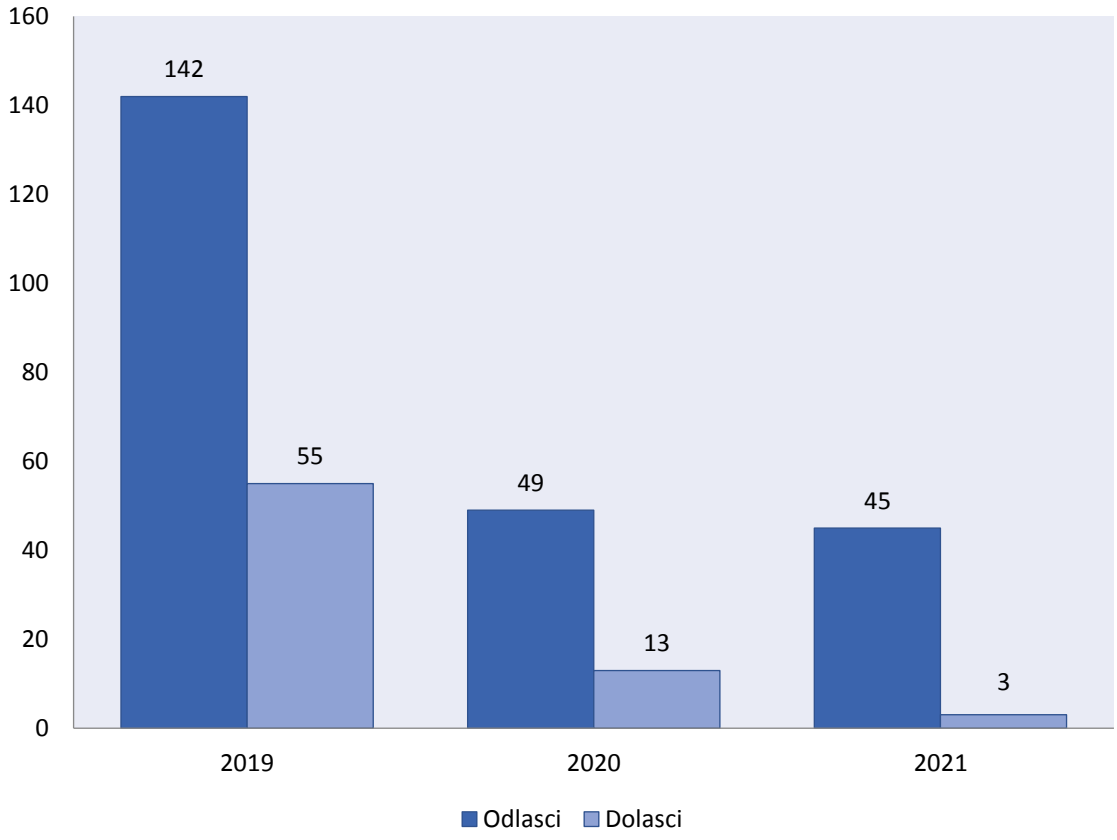
5.1. Statistički podaci

Statistički podaci prihvata i otpreme putnika s oštećenim vidom ili sluhom u Zračnoj luci Franjo Tuđman uzeti su za prethodne tri godine (2019., 2020. i 2021.). Podaci iz 2019., 2020. i 2021. godine za putnike oštećenog vida, prikazani su na grafikonu 1. Statistički podaci putnika s oštećenim sluhom prikazani su na grafikonu 2. Posebno su iskazani podaci za dolazne i odlazne putnike [18].



Grafikon 1. Statistički podaci za BLND putnike

Izvor: [18]



Grafikon 2. Statistički podaci za DEAF putnike

Izvor: [18]

5.2. Osnovne uloge Welcome službe

Welcome služba Zračne luke Franjo Tuđman vrlo je dobro organizirana i iskoordinirana te je na usluzi 24 sata (raspoređena u tri smjene). Osnovna znanja i vještine, koje mora Welcome služba sa svojim djelatnicima znati, su:

- kako bi komunikacija među djelatnicima bila točna i jasna koristi se zrakoplovna abeceda
- trebaju znati pozicije za zrakoplove (istočna i zapadna platforma) zbog lakše koordinacije i organizacije prihvata i otpreme
- Welcome služba zadužena je za sve zrakoplove u dolasku koji se spajaju na most tj. pripremu zračnog mosta za prihvat putnika iz zrakoplova spojenih na most

- putem radio stanice dobivaju se i šalju sve bitne informacije vezane za letove i putnike, a informacije koje se prosljeđuju stanicama moraju biti točne, jasne i što je moguće kraće)
- izrada dnevnog raspisa (sadrži popis svih planiranih letova koji slijeću ili polijeću sa zračne luke) [19].

Osnovni postupci pri prihvatu PRM putnika su:

1. check-in putem stanice obavještava Welcome službu o kategoriji PRM putnika i letu s kojim putuje neposredno nakon što je PRM putnik obavio registraciju
2. djelatnik Welcome službe dolazi do prostora označenog za prihvat PRM putnika (preko puta šaltera informacija)
3. u slučaju da se PRM putnik ne nalazi na označenom mjestu, djelatnik Welcome službe traži ime i prezime putnika od check-in-a
4. provjerava se je li putnik otišao sam, ako jest, znači da vrlo vjerojatno ne treba asistenciju, ali se uvijek može javiti na izlazu (engl. *Gate*) i tražiti pomoć
5. nakon što se PRM putnika locira, djelatnik Welcome službe provjerava radi li se o ispravnoj kategoriji
6. djelatnik vodi PRM putnika cijelim putem do gate-a (zaštitni pregled putnika, kontrola putovnica ako se radi o međunarodnom letu). PRM putnik ima prednost ispred svih putnika na zaštitnom pregledu i tretira se posebno (ne mora ustajati iz kolica, ne mora skidati obuću, ne mora skidati remen itd.)
7. nakon što je djelatnik Welcome službe dopratio PRM putnika do gate-a, dogovara se s putnikom o načinu ukrcaja (engl. *Boarding*) i vremenu kada može očekivati da će se djelatnik vratiti
8. ako se radi o ukrcaju PRM putnika kroz zračni most, djelatnik ostavlja kolica pored gate-a kako bi putnika u kolicima mogao odvesti do zrakoplova u vrijeme boarding-a
9. djelatnik se vraća malo prije boarding-a te čeka poziv za ukrcaj
10. ukrcaja PRM putnika sa sanitetskim vozilom; djelatnik Welcome službe putem stanice javlja Gate agentu kada može “boardati“ putnika i to tek nakon što je PRM putnik ukrcan u zrakoplov (ili kada se sanitetsko vozilo nalazi ispred zrakoplova koji još nije spreman za ukrcaj) [19].

MZLZ Zemaljske usluge d.o.o. raspolaže s dva sanitetska vozila (slika 11.) koji imaju ograničen broj sjedala. U pravilu se koristi samo jedan, a drugi po potrebi (ako s jednim nije moguće sve odraditi). Po potrebi koriste se i autobusi za prijevoz PRM putnika ako ih ima previše za sanitetsko vozilo. Budući da sanitetsko vozilo ima ograničen broj sjedala, važno je ograničiti broj pratnje PRM putnika. Ostala pratnja PRM putnika će do zrakoplova doći s autobusom s ostalim putnicima [19].

Slika 11. PRM vozilo

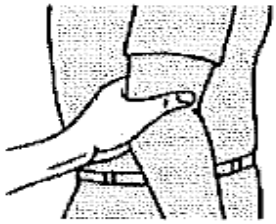
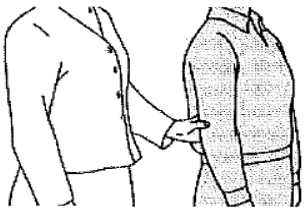
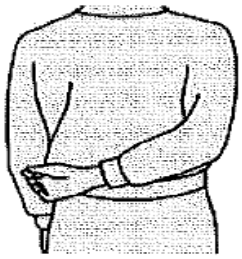
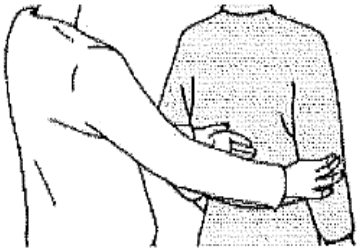
Izvor: [18]

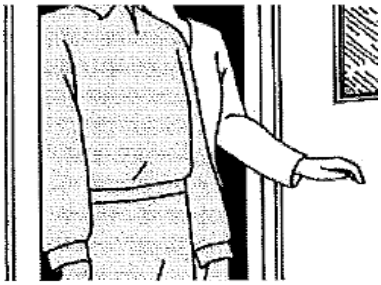
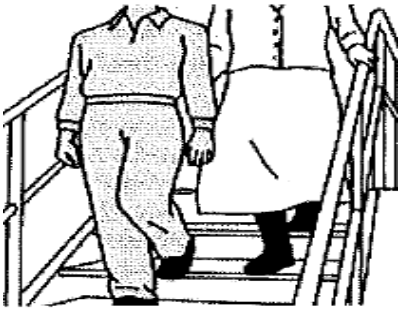
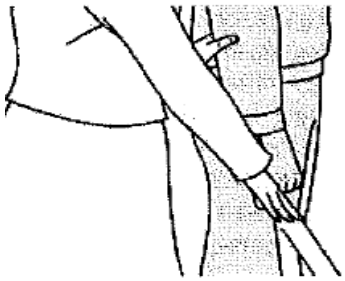
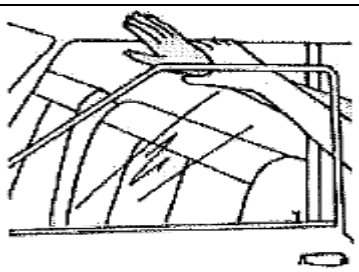
5.3. Prihvat i otprema putnika oštećenog vida

U putnike oštećenog vida pripadaju svi putnici tj. osobe s oštećenjem vidnog organa, potpuno slijepi i slabovidni (engl. *Blind*). Za putnike s oštećenim vidom pobrinut će se Welcome služba (školovani djelatnici), pratnja ili pas vodič. Stoga, let moraju najaviti barem 48 sati unaprijed kako bi se služba mogla pripremiti te im je tada usluga zagarantirana. Slijepi i slabovidni putnici na Zračnoj luci Franjo Tuđman mogu imati pratnju u obliku asistenta ili djelatnika Welcome službe, privatnu pratnju ili registriranog psa vodiča. Naime, Zračna luka

Franjo Tuđman nema svoje registrirane pse vodiče u te svrhe, te se tako poziva putnika da sam osigura servisnu životinju ako mu je potrebna. Proces asistencije putniku s oštećenim vidom je dan u tablici 2.

Tablica 2. Asistencija slijepom putniku

	Pitati osobu treba li joj pomoć. Ako potvrdi, dotaknuti vanjskom stranom dlana njezinu vanjsku stranu dlana.
	Nakon toga neka osoba oštećenog vida obujmi lakat osobe koja joj asistira.
	Kada asistent krene hodati treba provjeriti da je osoba na pola koraka iza njega. Oprezno kretanje gdje nema prepreka, gužve i mogućnosti iznenadnih događaja se preporuča u najvećoj mogućoj mjeri.
	Ako je uzak prostor, treba obavijestiti osobu kako bi ona stala u položaju kao na slici (iza asistenta) držeći se za njegov lakat jednom rukom, a drugom pridržavati razmak od tijela asistenta.
	Ako treba promijeniti strane s osobom koja se prati, to treba učiniti polako i bez gubljenja fizičkog kontakta. Osoba treba objema rukama primiti asistenta te se uz njegovu pomoć zamijeniti za strane.

	U slučaju potrebe prolaska kroz vrata treba obavijestiti praćenu osobu na nailazak na vrata te smjer otvaranja te bez gubljenja fizičkog kontakta proći kroz vrata.
	U slučaju kretanja stepenicama asistent treba kročiti na prvu stepenicu te obavijesti osobu o kretnji uz ili niz stepenice. Kretanje treba biti polako i oprezno, bez gubljenja fizičkog kontakta.
	Prije smještanja na sjedalo potrebno je obavijestiti putnika na koju stranu je sjedalo okrenuto. Asistent rukom dotiče dijelove sjedala i opisuje ih. Tada osoba koja se prati, svojom rukom dotiče opisana mjesta te sjeda na sjedalo.
	Smještanje u vozilo završava opisivanjem okoline unutar vozila (koliko je sjedala, kako su okrenuta itd.)

Izvor: [20]

5.4. Prihvat i otprema putnika oštećenog sluha

Gluhe i nagluhe osobe (engl. *Deaf*) su one koje imaju problema s identificiranjem zvučnih signala i općenito s komunikacijom s drugim osobama. S obzirom na to da osobe tj.

putnici oštećenog sluha pripadaju kategoriji NON-MEDA PRM putnika, također za njih vrijede pravila i procedure prihvata i otpreme putnika sa smanjenom pokretljivošću.

Postupak s ovom kategorijom putnika na Zračnoj luci Franjo Tuđman, isti je kao i postupak za kategoriju WCHR (engl. *Weelchair Ramp*) putnika te je daljnji postupak isti, a on je sljedeći:

- putnici oštećenog sluha moraju najaviti svoj let barem 48 sati prije, kako bi se službe mogle organizirati i pripremiti na njihov dolazak
- pomoć tj. asistencija se pruža putnicima koji se mogu samostalno kretati po stepenicama i samostalno sjesti na sjedalo u putničkoj kabini, ali zahtijevaju pomoć prilikom prijevoza od putničke zgrade do zrakoplova i obrnuto
- u putničkoj zgradi te između dolaznih i odlaznih točaka na zračnoj luci, putnike ove kategorije prati se do gate-a i pomaže prilikom zaštitnog pregleda, kontrole putovnica (za međunarodne letove) te se dalje prate do gate-a
- u razgovoru s putnikom potrebno je procijeniti može li putnik sam ući u zrakoplov prilikom boarding-a (spustiti se kroz zračni most ili ući u autobus)
- u dolasku, ovu kategoriju PRM putnika dočekuje se na ulazu u terminal (nije potrebno ići sa sanitetskim vozilom do zrakoplova)
- ako PRM putnik ove kategorije ne može hodati daleko ili se procijeni da teško hoda, potrebno mu je ponuditi kolica [19].

Što se tiče same komunikacije asistenta tj. djelatnika Welcome službe s gluhim i nagluhim osobama tj. putnicima, na Zračnoj luci Franjo Tuđman postupci komunikacije su:

- asistent treba pokazati lice i privući pažnju putnika oštećenog sluha
- potrebno je koristiti jednostavan vokabular, sporije i razgovijetno izgovarati riječi zbog čitanja s usana
- naučiti znakovni jezik.

S obzirom na nemogućnost slušanja obavijesti i informacija putem zvučnog razglasa, putnicima oštećenog sluha u informiranju, obavještavanju i snalaženju pomažu i grafički simboli (slika 12.), koji se trebaju koristiti u kombinaciji sa sustavima znakovlja zgrade gdje god je to moguće.

Slika 12. Simbol pristupa za osobe s gubitkom sluha

Izvor: [18]

5.5. Obveze prema putnicima oštećenog vida ili sluha

Zračna luka Franjo Tuđman mora osigurati putnicima oštećenog vida ili sluha najvišu razinu kvalitete pružanja usluga u vidu prihvata i otpreme, pomoći, asistencije te vođenja tj. pratnje.

Obveze koje zračna luka mora ispuniti dane su u nastavku:

- osigurati školovanje za prihvat i otpremu PRM putnika za sve zaposlenike koji rade s putnicima
- osigurati tečaj obnove znanja kroz određeni vremenski period
- osigurati asistenciju na najvišem nivou
- osigurati da osoblje koje pruža asistenciju PRM putnicima ima potrebno znanje i vještine o pružanju asistencije osobama s različitim vrstama oštećenja i ograničenja u kretanju
- između određenih točki dolaska do zrakoplova, od zrakoplova i do određenih točki treba postaviti standarde kvalitete usluge
- objaviti standarde kvalitete

- osigurati 100% pristupačnost infrastrukture
- osigurati prilagođene čekaonice (slika 13.)
- pružiti sve relevantne informacije putnicima u alternativnim oblicima [18].

Što se tiče oznaka i opreme na Zračnoj luci Franjo Tuđman, u pogledu pomoći putnicima oštećenog vida ili sluha te PRM putnicima generalno, od dolaska na zračnu luku pa sve do ukrcaja, zračna luka pobrinula se pružiti svu potrebnu pomoć.

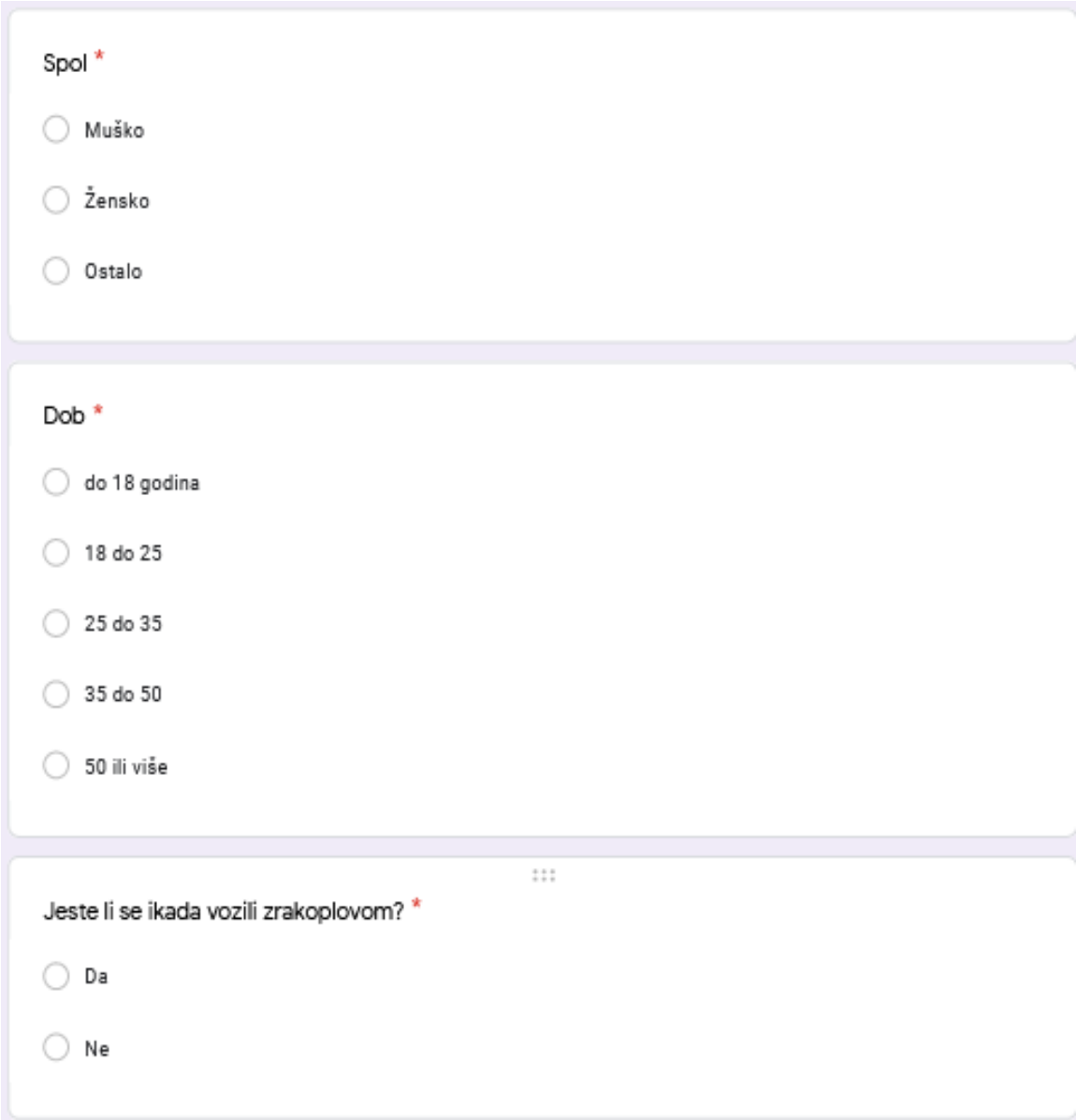
Kada putnik oštećenog vida ili sluha dođe na zračnu luku, može se parkirati na posebnim mjestima za parkiranje namijenjenim PRM putnicima. Takva parkirna mjesta nalaze se najbliže zgradi zračne luke. Ispred glavnog ulaza nalazi se uređaj za PRM putnike putem kojeg mogu zatražiti pomoć. Uređaj je povezan s info pultom te nakon što PRM putnik zatraži pomoć osoblje na info pultu putem radio stanice poziva djelatnika Welcome službe koji dolazi u susret putniku (ako putnik nije zatražio pomoć, samostalno dolazi do šaltera za registraciju). Daljnja procedura odgovara proceduri opisanoj u potpoglavlju 5.1.

Slika 13. Mjesto čekanja PRM putnika

Izvor: [21]

6. ZADOVOLJSTVO PUTNIKA KOJI IMAJU OŠTEĆEN VID ILI SLUH S USLUGAMA U ZRAČNOJ LUCI FRANJO TUĐMAN

U sklopu završnog rada provedeno je istraživanje zadovoljstva putnika s oštećenim vidom ili sluhom s uslugama u Zračnoj luci Franjo Tuđman. U svrhu prikupljanja dovoljnog broja ispitanika, anketa je objavljena na društvenim mrežama (platforma Facebook) te je predstavljena udrugama slijepih i slabovidnih te gluhih i nagluhih osoba. U istraživanju je sudjelovalo ukupno 38 sudionika. Anketa se sastoji od devet pitanja, te su u nastavku na slikama 14., 15. i 16. ista prikazana.



Slika 14. Anketa – prvi dio pitanja

Jeste li ikada letili sa Zračne luke Franjo Tuđman ili sletili u istu? *

- Da
- Ne

Je li Vam pružena pomoć pri dolasku na zračnu luku? *

- Da
- Ne
- Djelomično

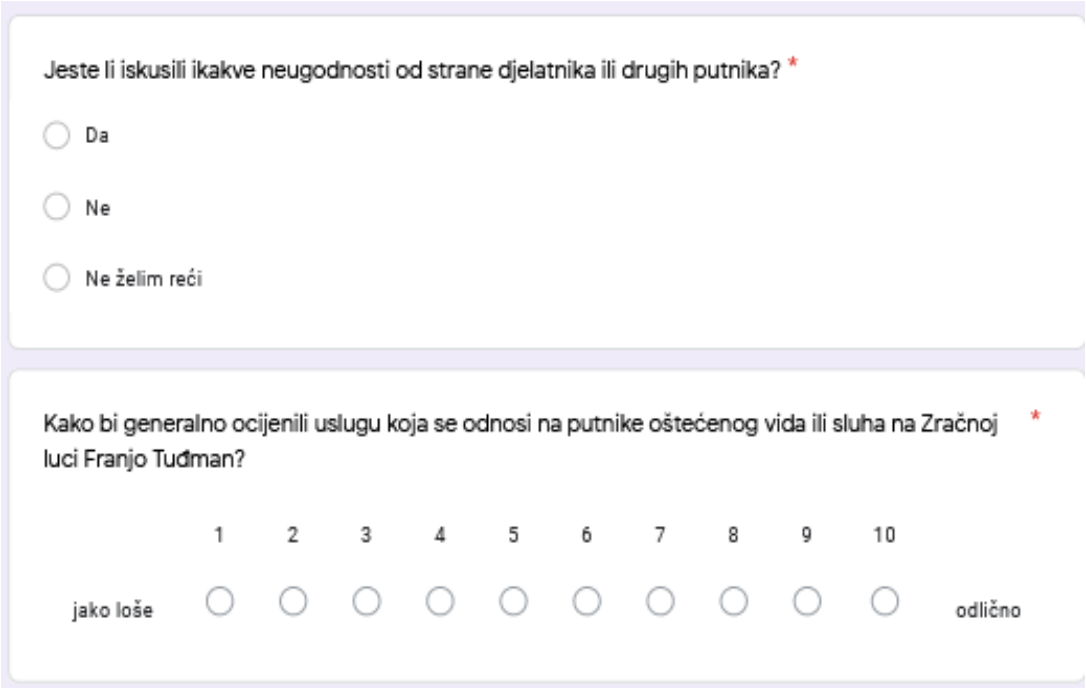
Jeste li bili upoznati sa svim potrebnim informacijama koje Vam je trebala prenjeti "Welcome Service" služba? *

- Da
- Ne
- Djelomično

Jeste li dobili potrebnu pratnju/asistenciju? *

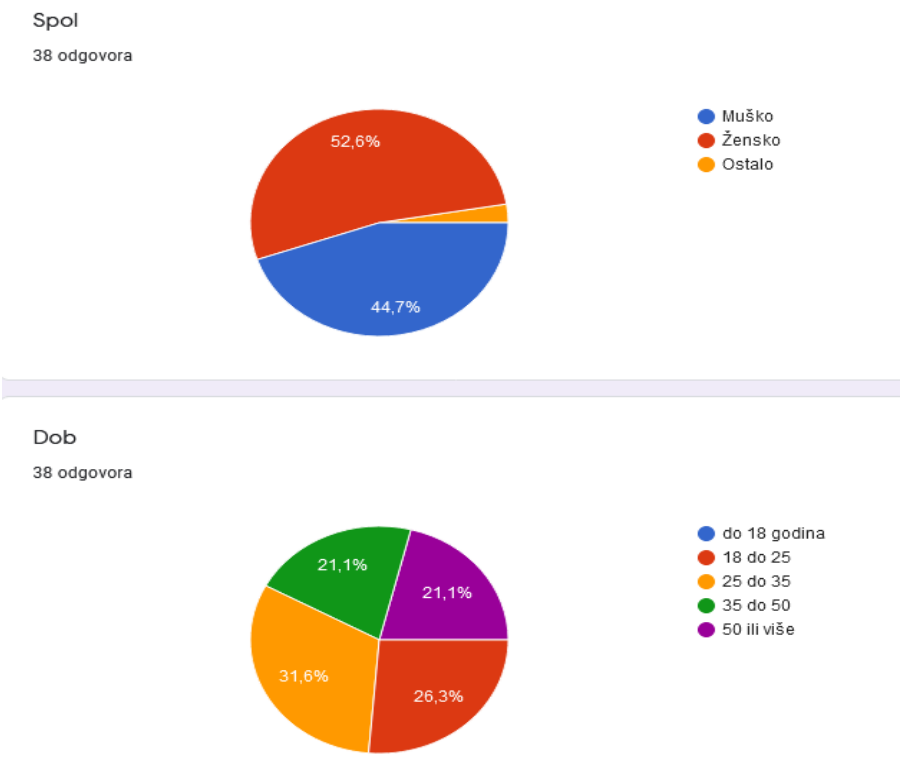
- Jesam
- Nisam
- Nisam tražio/la

Slika 15. Anketa – drugi dio pitanja



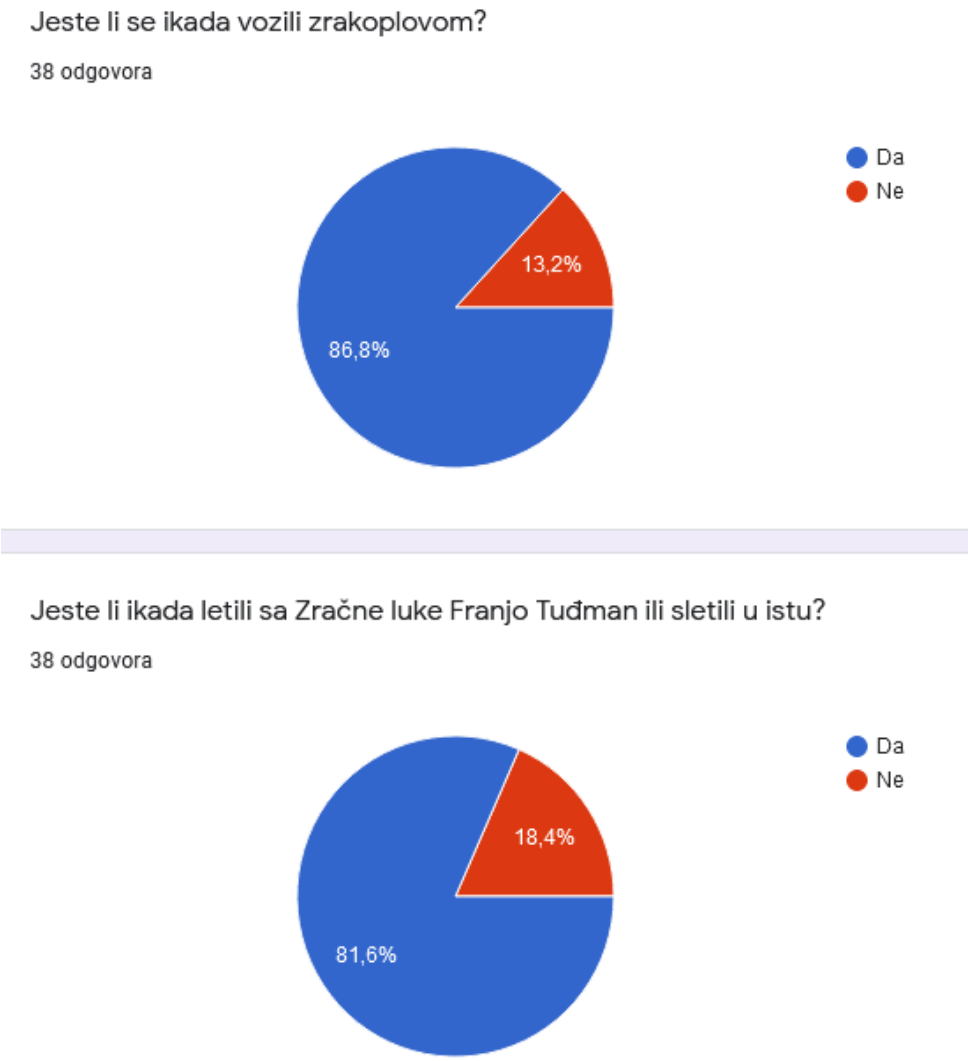
Slika 16. Anketa – treći dio pitanja

Zadovoljstvo putnika promatrano je u ovisnosti o muškom ili ženskom spolu. Iz slike 17. jasno je vidljivo da je broj ženskih ispitanika veći od broja muških ispitanika - 52,6% žena i 44,7% muškaraca iz čega proizlazi da je od ukupno 38 ispitanika bilo 20 žena i 17 muškaraca. Jedna osoba nije iznijela spolnu orijentaciju u obliku muškog ili ženskog spola te ona čini 2,6% ispitanika. Također, na slici 17. vidi se da je najviše ispitanika bilo u dobi od 25 do 35 godina (31,6%). Ispitanika u dobi do 18 godina bilo je 21,1%, u dobi od 18 do 25 bilo ih je 26,3%, a u dobi od 50 godina ili više bilo je 21,1% ispitanika.



Slika 17. Rezultati ankete – prvo i drugo pitanje

Slika 18. prikazuje broj sudionika koji su najmanje jedanput putovali zrakoplovom. Većina ih je iskusila let zrakoplovom te su oni znatno većeg broja, čak 86,8% što je 31 ispitana osoba. Na pitanje jesu li ikada putovali sa Zračne luke Franjo Tuđman ili sletjeli u nju, 81,6% odgovorilo je potvrdno dok 18,4% ispitanika nije nikada bilo na Zračnoj luci Franjo Tuđman.

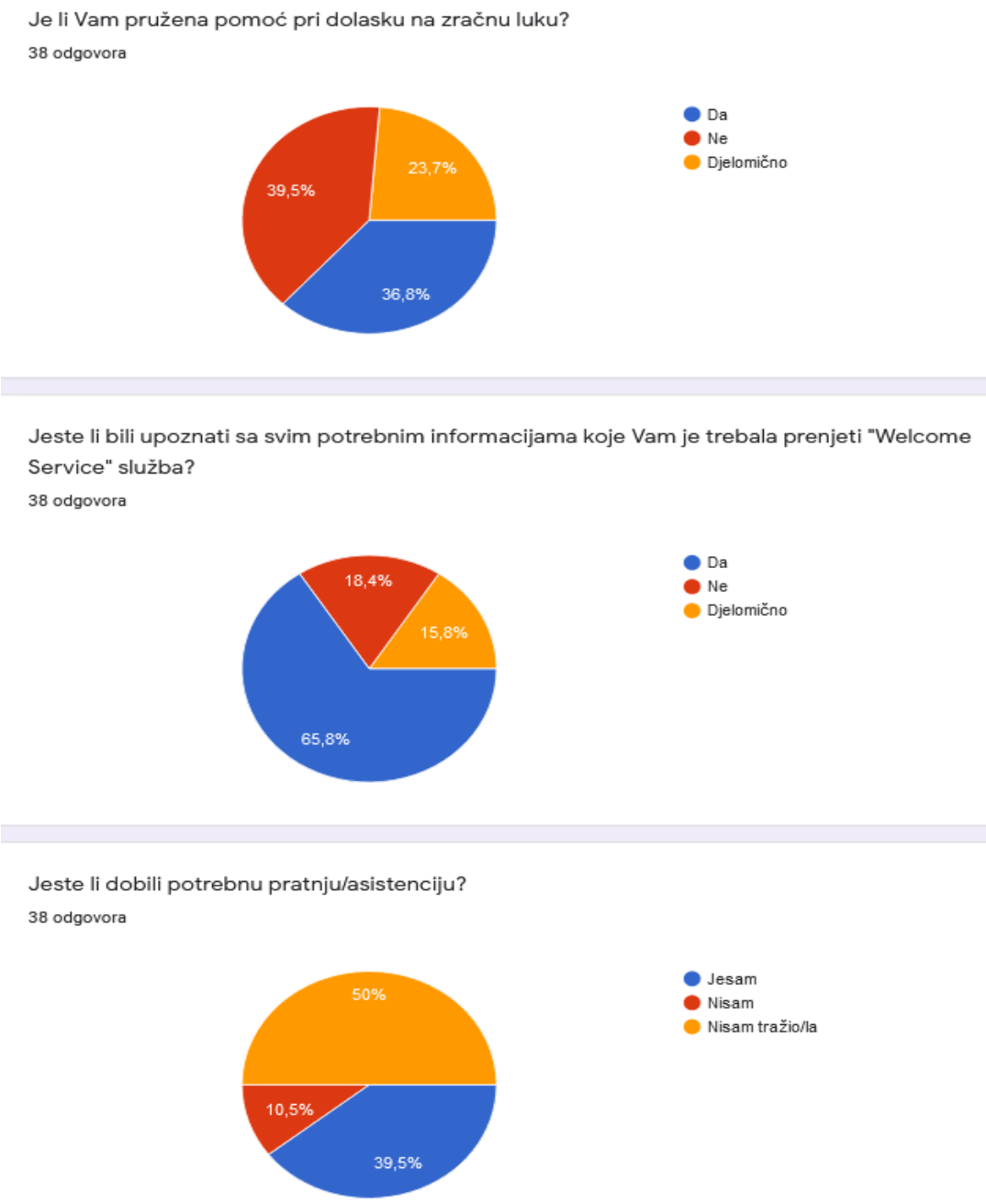


Slika 18. Rezultati ankete – treće i četvrto pitanje

Ispitivanje zadovoljstva putnika oštećenog vida ili sluha s uslugama i pomoći u Zračnoj luci Franjo Tuđman prikazano je na slici 19. Na pitanje je li im pružena pomoć, 39,5% njih odgovorilo je da im nije pružena pomoć dok je 36,8% dalo potvrdni odgovor, a 23,7% ispitanika dobilo je djelomičnu pomoć. Stvarni zaključak o pruženoj pomoći može se izvesti tek nakon usporedbe rezultata sedmog i devetog pitanja.

U nastavku ankete, sedam ispitanika nije bilo upoznato s informacijama, procedurama i pomoći koju mogu dobiti, a njih šest djelomično. Ostalih 25 ispitanika tj. 65,8% bilo je upoznato sa svim potrebnim informacijama u svrhu putovanja osoba s oštećenim vidom ili sluhom. Zabrinjavajući rezultati odnose se na pitanje jesu li putnici oštećenog vida ili sluha dobili potrebnu pratnju ili asistenciju. Što se tiče potrebne pratnje i asistencije, 50% ispitanika

nije ju imalo niti tražilo, dok 10,5% njih nije dobilo potrebnu pomoć u obliku pratnje ili asistencije, a 39,5% tj. 15 ispitanika odgovorilo je da im je pomoć pružena.

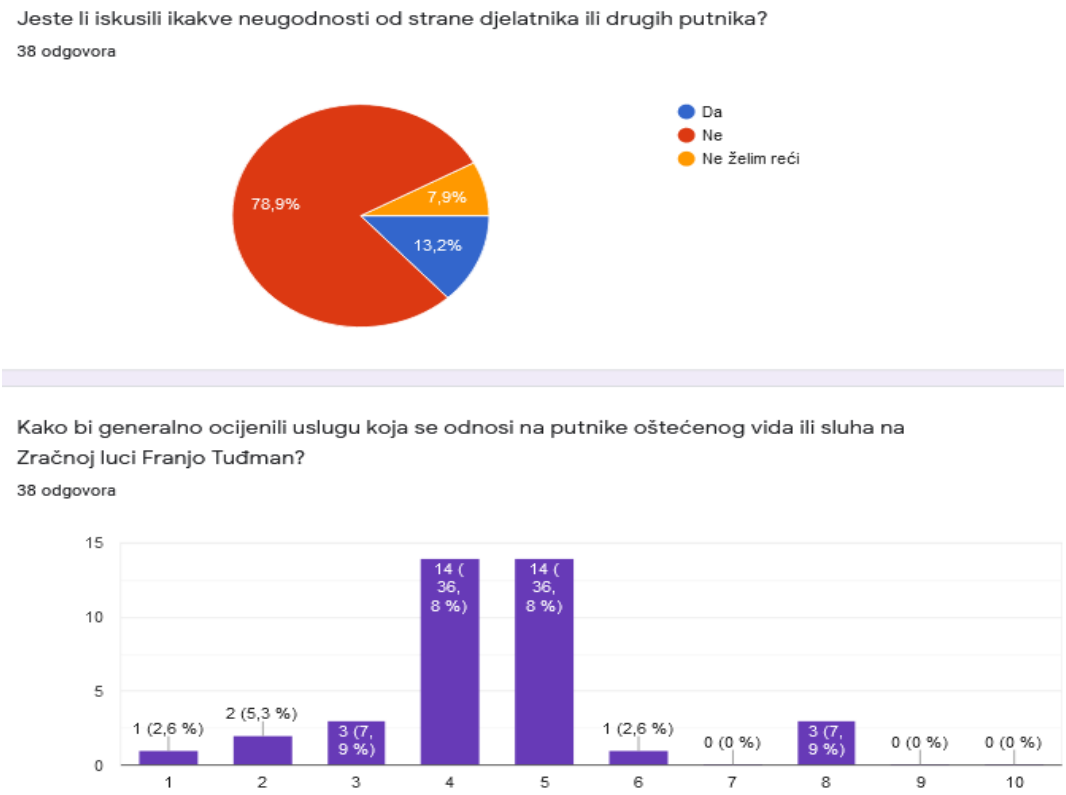


Slika 19. Rezultati ankete – peto, šesto i sedmo pitanje

Posljednja dva pitanja obrađena su na slici 20. Što se tiče neugodnih iskustva, zadirkivanja, nerazumijevanja i slično, 30 ispitanika odgovorilo je da nisu doživjeli nikakve neugodnosti, petero ih je odgovorilo da su imali neugodna iskustva, a tri osobe ne žele podijeliti iskustvo.

Posljednje deveto pitanje od velike je važnosti jer je direktno omogućeno da putnici s oštećenim vidom ili sluhom, a koji su se susreli ili nisu susreli s pomoći i uslugama u Zračnoj luci Franjo Tuđman, ocijene kvalitetu usluge. Rezultati ukazuju da postoji puno prostora za popravak kvalitete usluge te da Welcome služba obavezno treba poraditi na unaprjeđenju kvalitete.

Iako je broj ispitanika relativno malen, zaključne ocijene (slika 20.) nisu pohvalne. Prosječna ocjena je između četvorke i petice tj. 4,47. Od ocjena nema niti jedne devetke ili desetke, dok jedinica, dvojki i trojki ima. Može se zaključitida su rezultati takvi jednim dijelom zbog nedovoljne informiranosti, neugodnih iskustva te nepružene ili djelomično pružene pomoći i asistencije. Rezultati provedene ankete nad 38 ispitanika jasno ukazuju na nešto lošiju kvalitetu usluga Welcome službe na Zračnoj luci Franjo Tuđman.



Slika 20. Rezultati ankete – osmo i deveto pitanje

7. ZAKLJUČAK

Putnici oštećenog vida ili sluha često su zakinuti u socijalnom kontekstu. Loš pristup objektima, odvojeno obrazovanje, zauzimanje parkirnih mjesta, predrasude, nepristupačan prijevoz, bez dizala u objektima i ispred njih te slaba poslovna perspektiva dovele su do osjećaja diskriminacije. Kako u svakodnevnom životu tako i u vidu putovanja, putnici oštećenog vida ili sluha zaslužuju jednake uvijete i prava na putovanje. Zbog njihovih poteškoća, kvaliteta putovanja ne smije se smanjiti.

Upravo zbog zahtijevanja jednakosti, zračne luke osigurale su mi kvalitetne, efikasne i organizirane usluge od samog dolaska na zračnu luku pa sve do konačnog odlaska. Zračna luka Franjo Tuđman ne zaostaje u tome za ostalim zračnim lukama u svijetu. Sa svojom Welcome službom svakodnevno je 24 sata dnevno na raspolaganju svim kategorijama putnika sa smanjenom pokretljivošću. Uz srdačne i odgovorne djelatnike Welcome službe, putnici oštećenog vida ili sluha mogu uz svoju pratnju ili pratnju registriranog psa vodiča obaviti registraciju na let, predaju prtljage, zaštitni pregled, kontrolu putovnica (za međunarodni let), čekanje prije ukrcaja te sam ukrcaj. Ako je potrebno u službi su i dva sanitetska vozila (Ambulifta) koji sa svojim sustavom podizanja platforme olakšavaju ukrcaj u zrakoplov.

Zahvaljujući izgradnji novog putničkog terminala i njegovoj modernoj funkciji, snalaženje za slijepe, slabovidne, gluhe i nagluhe putnike još je lakše. Omogućeno im je PRM parkirno mjesto blizu zgrade, ispred ulaza u prizemlju i na katu postoji uređaj za pozivanje pomoći, devet invalidskih kolica, posebno prilagođeni toaleti, čekaonica označena za PRM putnike, prednost pri zaštitnom pregledu, prednost pri ukrcaju, konstantan nadzor i pomoć unutar putničke zgrade, asistencija od ulaza u putničku zgradu sve do smještanja na sjedalo u zrakoplovu itd.

Mnoge su prednosti koje Zračna luka Franjo Tuđman pruža u vidu prihvata i otpreme putnika s oštećenim vidom ili sluhom. Iako je godišnje broj takvih putnika manji od nekih drugih kategorija MEDA i NON-MEDA PRM putnika, imaju svu potrebnu uslugu navedenu u poglavljima rada. Jedina mana kod prihvata i otpreme putnika s oštećenim vidom ili sluhom na Zračnoj luci Franjo Tuđman, je što zračna luka nema vlastite registrirane pse vodiče te ako su putniku potrebni, on mora imati vlastitog psa vodiča. To je tako zbog relativno malog broja slijepih i slabovidnih putnika te onih koji imaju oštećen vidni organ na neki način, a trebaju pomoć psa vodiča. Ako se njihova brojka poveća i potreba za psima vodičima bude veća, zračna

luka trebala bi osigurati vlastite pse vodiče. Trenutno njihovu ulogu nadomještavaju asistenti tj. djelatnici Welcome službe, osobna pratnja ili u nekim slučajevima medicinska pratnja.

Kvaliteta usluge Zračne luka Franjo Tuđman, u pogledu prijevoza putnika oštećenog vida ili sluha, treba se poboljšati i postati efikasnija i efektivnija. Iako godišnji broj takvih putnika u Zračnoj luci Franjo Tuđman nije velik, kvaliteta usluge trebala bi uvijek biti na zavidnoj razini.

LITERATURA

[1] Zakon o obveznim i stvarnopravnim odnosima u zračnom prometu. Preuzeto sa: http://www.propisi.hr/print.php?id=3818 [Pristupljeno: lipanj 2021.]

[2] EUR-Lex. Preuzeto sa: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=celex:32006R1107 [Pristupljeno: lipanj 2021.].

[3] Središnji portal za potrošače – Zračni promet. Preuzeto sa: https://www.szp.hr/sve-potrosacke-teme-na-jednom-mjestu/zracni-promet/65 [Pristupljeno: lipanj 2021.]

[4] Civil Aviation Administration. Preuzeto sa: https://www.caa.bg/en/category/595/rights-disabled-passengers-and-passengers-reduced-mobility-air-traffic [Pristupljeno: lipanj 2021.]

[5] Pedišić K. *Analiza aktivnosti Welcome službe u Zračnoj luci Franjo Tuđman*. Završni rad. Sveučilište u Zagrebu, Fakultet prometnih znanosti; 2020. Preuzeto sa: https://repozitorij.fpz.unizg.hr/islandora/search/katarina%20pedisic?type=dismax [Pristupljeno: lipanj 2021.]

[6] Škurla Babić R. Tehnologija prihvata i otpreme putnika i prtljage. [Prezentacija] Fakultet prometnih znanosti. 6. srpnja 2021.

[7] Masnjak K. *Postupci s putnicima sa smanjenom pokretljivošću u zračnim lukama*. Završni rad. Sveučilište u Zagrebu, Fakultet prometnih znanosti; 2019. Preuzeto sa: https://repozitorij.fpz.unizg.hr/islandora/object/fpz%3A1614/datastream/PDF/view [Pristupljeno: srpanj 2021.]

[8] URL: http://www.tkp-assistance.com/en/services.html [Pristupljeno: srpanj 2021.]

[9] URL: file:///C:/Users/BB/AppData/Local/Temp/OU%20EMD%20distribution%20-%20services%20policy%20AAAS%20for%20OU%20v2%2029jun17.pdf [Pristupljeno: srpanj 2021.]

[10] Airside International. Preuzeto sa: https://www.airsideint.com/issue-article/prm-equipment-you-get-what-you-pay-for/ [Pristupljeno: srpanj 2021.]

[11] URL: https://www.airport-suppliers.com/product/cas-customer-access-scooter/ [Pristupljeno: srpanj 2021.]

[12] Novaković M. *Mogućnosti unaprjeđenja procesa prihvata i otpreme putnika sa smanjenom pokretljivošću u zračnom prometu*. Završni rad. Sveučilište u Zagrebu, Fakultet prometnih znanosti; 2015. Preuzeto sa: https://repozitorij.fpz.unizg.hr/islandora/object/fpz%3A374/datastream/PDF/view [Pristupljeno: srpanj 2021.]

[13] URL: https://blog.flydealfare.com/guide-air-travel-blinds-visually-impaired-travelers/ [Pristupljeno: srpanj 2021.]

[14] Croatia Airlines. Preuzeto sa: https://www.croatiaairlines.com/Travel-info/Special-passenger-categories/Disabled-persons [Pristupljeno: srpanj 2021.]

[15] URL: https://blog.flydealfare.com/guide-air-travel-blinds-visually-impaired-travelers/ [Pristupljeno: srpanj 2021.]

[16] Types of Passenger with Reduced Mobility. Preuzeto sa: https://static.vueling.com/cms/media/1430485/pmr_en2.pdf [Pristupljeno: srpanj 2021.]

[17] URL: https://www.google.com/search?q=service+dogs+in+cabin&client=firefox-b-d&sxsrf=ALeKk01z6JHGbogEKhhl_r5xZ1Jig9WM2A:1626120769594&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=2ahUKEwia39T2q97xAhWYhf0HHdjbDvQQ_AUoAXoECAEQAw&biw=1525&bih=718#imgrc=yqbx_F8F2y6-cM [Pristupljeno: srpanj 2021.]

[18] Vukušić H, Roginić K. Prihvat i otprema putnika sa ograničenjem u kretanju – Stručno osposobljavanje, MZLZ, 2019.

[19] Služba za integrirani sustav upravljanja, Priručnik Welcome službe. Zagreb: Služba za integrirani sustav upravljanja, MZLZ; 2019.

[20] Refreshment, Priručnik Welcome službe. Zagreb: Služba za integrirani sustav upravljanja, MZLZ; 2019.

[21] URL: https://www.zagreb-airport.hr/putnici/informacije-o-letovima/putnici-s-posebnim-potrebama/169 [Pristupljeno: srpanj 2021.]

Popis slika

Slika 1. Uredba (EZ) br. 1107/2006 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA.....5

Slika 2. MEDA putnik na nosilima s medicinskom pratnjom.....8

Slika 3. Primjer rezervacije za Croatia Airlines – MEDA putnik koji zahtjeva bocu kisika.....9

Slika 4. Primjer PSM poruke.....11

Slika 5. Električna invalidska kolica za kretanje po zračnoj luci.....13

Slika 6. Ambulift vozilo.....13

Slika 7. Dolazak osobe oštećenog vida na zračnu luku.....15

Slika 8. Pomoć putniku oštećenog vida tijekom leta.....19

Slika 9. Pas vodič (Service Dog - SVAN).....21

Slika 10. Priručnik Welcome službe.....22

Slika 11. PRM vozilo.....26

Slika 12. Simbol pristupa za osobe s gubitkom sluha.....30

Slika 13. Mjesto čekanja PRM putnika.....31

Slika 14. Anketa – prvi dio pitanja.....32

Slika 15. Anketa – drugi dio pitanja.....33

Slika 16. Anketa – treći dio pitanja.....34

Slika 17. Rezultati ankete – prvo i drugo pitanje.....35

Slika 18. Rezultati ankete – treće i četvrto pitanje.....36

Slika 19. Rezultati ankete – peto, šesto i sedmo pitanje.....37

Slika 20. Rezultati ankete – osmo i deveto pitanje.....38

Popis tablica

Tablica 1. Oznake PRM putnika.....7

Tablica 2. Asistencija slijepom putniku.....27

Popis grafikona

Grafikon 1. Statistički podaci za BLND putnike.....23

Grafikon 2. Statistički podaci za DEAF putnike.....24

Sveučilište u Zagrebu
Fakultet prometnih znanosti
10000 Zagreb
Vukelićeva 4

IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI I SUGLASNOST

Izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem kako je ovaj završni rad isključivo rezultat mog vlastitog rada koji se temelji na mojim istraživanjima i oslanja se na objavljenu literaturu što pokazuju korištene bilješke i bibliografija.

Izjavljujem kako nijedan dio rada nije napisan na nedozvoljen način, niti je prepisan iz necitiranog rada, te nijedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava.

Izjavljujem također, kako nijedan dio rada nije iskorišten za bilo koji drugi rad u bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili obrazovnoj ustanovi.

Svojim potpisom potvrđujem i dajem suglasnost za javnu objavu završnog rada pod naslovom **Procedure prihvata i otpreme putnika s oštećenim vidom ili sluhom u Zračnoj luci Franjo Tuđman** na internetskim stranicama i repozitoriju Fakulteta prometnih znanosti, Digitalnom akademskom repozitoriju (DAR) pri Nacionalnoj i sveučilišnoj knjižnici u Zagrebu.

Student/ica:

U Zagrebu, 8/9/2021

Ivana Marijan

(potpis)