

Qualitätsstandards des Graz Airport für die Betreuung von Personen mit sensorischer und/oder mobiler Beeinträchtigung

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 die *Grünes Kreuz Steiermark Regionalstelle Stainz gemeinnützige GmbH* 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 ums sich 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 requested)	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 Doc 30 – Anhang J – „Code of Good Conduct“.

Anmeldeverfahren

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

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

Betreuungsumfang

Im Anhang 1 der EU Richtlinie (EC) 1107/2006 wird definiert welche **Hilfeleistungen unter der Verantwortung der Leitungsorgane von Flughäfen** fallen.

Diese sind:

Hilfeleistungen und Vorkehrungen, um beeinträchtigte 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 ausgewiesenen Ort zu gelangen,
- im Transit mit der in der Luft und am Boden benötigten Hilfe innerhalb eines Abfertigungsgebäudes Anschlussflüge zu erreichen,
- erforderlichenfalls zu den Toiletten zu gelangen.

Wird ein beeinträchtigter 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 elektrischer 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 entgegenstehen).

Vorübergehender Ersatz 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.

Übernahme- und Übergabepunkte

Übernahme- und Übergabepunkte – so genannte „Pick-Up-Punkte“ – sind gem. ECAC Doc 30 Art 5 ausgewiesene Orte innerhalb der Flughafengrenzen an denen beeinträchtigte Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität ohne Schwierigkeiten ihre Ankunft auf dem Flughafen bekannt geben und um Hilfe bitten können.

Am Flughafen Graz befindet sich dieser Ort am Informationsschalter und ist mit einem Rollstuhlsymbol gekennzeichnet.

Betreuungszeiten

Die unter „Betreuungsumfang“ angegebenen Rechte auf Hilfeleistung auf Flughäfen gelten unter der Bedingung, dass der Hilfsbedarf rechtzeitig angemeldet wurde (siehe Anmeldeverfahren) und

- der Passagier **persönlich am Abfertigungsschalter (Check-in-Schalter)** einfindet:
 - zu der von dem Luftfahrtunternehmen, seinem Erfüllungsgehilfen oder dem Reiseunternehmen im Voraus schriftliche (einschließlich auf elektronischem Wege) angegebenen Zeit oder
 - wenn keine Zeit angegeben wurde, **spätestens eine Stunde vor der veröffentlichten Abflugzeit**, oder
- die Person findet sich an einem gemäß Artikel 5 (ECAC Doc 30) ausgewiesenen Ort („**Pick-Up-Punkt**“) innerhalb der Flughafengrenzen ein, und zwar
 - zu der von dem Luftfahrtunternehmen, seinem Erfüllungsgehilfen oder dem Reiseunternehmen im Voraus schriftlich (einschließlich auf elektronischem Wege) angegebenen Zeit oder
 - wenn keine Zeit angegeben wurde, spätestens zwei Stunden vor der veröffentlichten Abflugzeit.

Der Flughafen Graz stellt sicher, dass folgende Zeiten nicht überschritten werden:

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

	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:

	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.

	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.

	Durchschnittliche Wartezeit	% angemeldeter PRM
Flugsteig	< 25 Minuten	80%
&	< 35 Minuten	90%
Flugzeug	< 45 Minuten	100%

Schulung des Flughafenpersonals

Gemäß Artikel 11 der EU-Verordnung 1107/2006 hat der Flughafenbetreiber seinen eigenen und die Mitarbeiter von Subunternehmen, welche in direktem Kontakt mit Fluggästen stehen, zu den Bedürfnissen von Personen mit unterschiedlichen Behinderungen oder Beeinträchtigungen der Mobilität zu schulen. Diese Schulungen zielen auf Fragen der Gleichstellung von behinderten Menschen und der Sensibilisierung für Behindertenfragen ab.

Die Mitarbeiter verfügen alle über eine 16-stündige Erste-Hilfe-Ausbildung, welche jährlich durch eine vierstündige Erste-Hilfe-Weiterbildung aufgefrischt wird. Zusätzlich gibt es pro Vorfelddienstgruppe Mitarbeiter, die eine gültige, jährlich neu aufzufrischende, Rettungssanitäterausbildung haben.

Qualitätsmanagement

Die Überwachung der Qualitätsstandards erfolgt im Rahmen des Kundenmanagements. Beschwerden können dem Flughafen Graz postalisch oder per E-Mail zugeleitet werden und sollten in angemessener Zeit beantwortet werden. Im Übrigen findet das Beschwerdeverfahren gemäß Artikel 15 der EU Richtlinie (EC) 1107/2006 Anwendung.