

ANNEX N

Richtlinien zur Bewusstseinsbildung und Gleichstellung von Behinderten für Airlines und Airport Personal im direkten Kontakt zu Passagieren

Einführung

1. Für den respektvollen Umgang mit behinderten Passagieren und damit sie angemessene Hilfe erhalten, ist die Bewusstseinsbildung für Behinderungen und Gleichstellung von Behinderten für Flughafenpersonal von besonderer Bedeutung.
2. Personal, das Gespür und Verständnis für Behinderungen in ihren verschiedenen Arten hat und für die Barrieren, die ein Behinderter in unserer Gesellschaft erfährt, kann einen besseren Service bieten, der die Sicherheit, Unabhängigkeit und Würde des Passagiers respektiert.
3. Diese Richtlinien sollen Flughafenmitarbeiter im direkten Kontakt mit dem Passagier informieren und den besten Umgang aufzeigen. Hauptaugenmerk liegt auf den größten Hindernissen bei Flugreisen und zeigt einige Lösungen auf.
4. Diese Richtlinien sind um die allgemeine Information der ECAC Empfehlungen, IATA Richtlinien und der entsprechenden EU Rechtsprechung zu ergänzen, um ein umfassendes Wissen über den Umgang mit Behinderten zu erlangen.
5. Das Training muss alle Arten von Behinderung umfassen. Alle Mitarbeiter mit direktem Kontakt zum Passagier sind zu schulen, einschl. Refresher Trainings wenn angemessen. Feedback der Passagiere ist ständig zu analysieren und sich daraus ergebende Verbesserungen sind im Training einzubauen. Der respektvolle Umgang mit Behinderten ist am Allerwichtigsten. Hohe Servicequalität ist wichtiger als diese Richtlinien Wort zu Wort zu befolgen.

Allgemeine Bewusstseinsbildung über Behinderungen

6. Der Anteil an Behinderten in Europa beträgt nahezu 10 %. Behinderte haben das gleiche Recht auf Nicht-Diskriminierung und Gleichbehandlung wie alle anderen Bürger und das Recht und die Pflicht in vollem Umfang am Leben, einschl. Flugreisen, teilzunehmen.
7. Behinderte Menschen sind Menschen wie du und ich. Bedenken Sie, dass ein Mensch eine Behinderung *haben* kann, aber der Mensch an sich *ist* nicht die Behinderung. Deshalb ist das Erste, an was Sie denken sollten im Umgang mit einem/r Behinderten: *Sehen Sie vor allem den Menschen und nicht die Behinderung!*
8. Behinderte sind keine homogene Gruppe. Es gibt Menschen mit eingeschränkter Mobilität, Blinde oder Sehbehinderte, Gehörlose oder Schwerhörige, Menschen mit Lernschwierigkeiten oder Menschen mit geistiger Behinderung. Darüber hinaus gibt es Menschen, denen man ihre Behinderung nicht ansieht oder die eine chronische Krankheit haben. Andere wiederum haben zwei oder mehr Behinderungen. Bedenken Sie diese Vielfalt.

9. Achten Sie darauf, dass Sie den Behinderten direkt ansprechen, wenn irgend möglich, und sich nicht über eine Hilfsperson, einen Gebärdendolmetscher oder eine andere Begleitperson an ihn wenden.

Es kann natürlich vorkommen, dass sich jemand unwohl oder ängstlich fühlt, wenn er direkt angesprochen wird. Dann sprechen Sie besser mit der Begleitperson. Respektieren Sie die Privatsphäre des Menschen, wenn Sie Ihre Hilfe anbieten.

Bedenken Sie dass die besonderen Bedürfnisse des Behinderten nicht immer erkennbar sind und auch nicht im IATA Code aufgelistet sind. Fragen Sie die / den Behinderten nach seinen Bedürfnissen. Er kennt sie am besten.

Hilfeleistung für behinderte Fluggäste

10. Um Behinderten eine „nahtlose“ Reise zu ermöglichen, kann Ihre Hilfe notwendig sein. „Nahtlos“ bedeutet, dass die Reise bequem, sicher und ohne Unterbrechungen sein soll und dass jeder Einzelne das für ihn richtige Maß an Hilfe erhält.
11. Die meisten Behinderten können ohne Hilfe reisen. Hilfe von anderen anzunehmen bedeutet für den Behinderten sich in seiner Selbständigkeit eingeschränkt zu fühlen. Fragen Sie immer, ob und wenn ja, welche Art von Hilfeleistung bei Flugreisen gewünscht wird. Bedenken Sie, dass dem Behinderten die Situation am Flughafen wahrscheinlich nicht fremd ist.
12. Bedenken Sie, dass Auskünfte über die Behinderung sehr persönlich sind. Wenn jemand nicht über seine Bedürfnisse sprechen möchte, müssen Sie das respektieren. Versuchen Sie ein Feedback von der behinderten Person zu bekommen, damit Sie das richtige Maß an Hilfe leisten können.
13. Verstehen Sie Ihre Hilfe als professionellen Service, nicht weil Sie Mitleid haben oder jemandem einen Gefallen tun wollen. Das bedeutet z. B. dass Sie über die speziellen Bedürfnisse hinaus keine Sonderbehandlung gewähren.
14. Bedenken Sie, dass nicht jeder mit einem bestimmten Flughafen und/oder Flughafensprache vertraut ist und deshalb seine eigenen Bedürfnisse vielleicht nicht genau kennt. Deshalb ist hier Ihre Unterstützung und Information erwünscht.
15. Bedenken Sie, dass unerwartete Ereignisse (kurzfristige Gate-Änderung, verspätete Flüge, Notfall-Evakuierungen) schon für Nicht-Behinderte stressig sind, aber oft besonders schwierig für Behinderte. Seien Sie auf die besonderen Bedürfnisse in solchen Situationen vorbereitet.
16. Um einem Behinderten genau die Hilfe anbieten zu können, die er braucht, sollten Sie die wesentlichen Barrieren für Behinderte kennen.
17. Diese Barrieren können verschieden sein. Einige Beispiele sind im folgenden Abschnitt aufgeführt.

18. Ein Hindernis, das für alle Behinderten gilt, ist die *Einstellungsbarriere*, das vielleicht schwierigste Hindernis. Ein Mensch fühlt sich nur gleichwertig, wenn er gleichwertig behandelt wird.
19. Wenn wir jemandem begegnen, der anders ist, sind wir unsicher, was wir denken oder machen sollen. Die Einstellung, die wir zum Leben, zu uns und unserer Umgebung haben, beeinflusst unser Verhalten. Wenn wir unsere Einstellung ändern können, sind wir auch in der Lage unser Verhalten zu ändern.
20. Untersuchungen haben gezeigt, dass non-verbale Kommunikation einen entscheidenden Einfluss hat.

Verschiedene Arten von Behinderung

21. Behinderte bilden keine homogene Gruppe. Die nachfolgenden Beispiele können nur grundsätzliche Informationen über die Bedürfnisse von Menschen mit den gängigsten Behinderungen liefern. Bedenken Sie, dass jeder Mensch individuell ist und diese Richtlinien nicht auf jeden zutreffen.

Rollstuhlfahrer

22. Rollstühle können manuell oder elektrisch sein, mit verschiedenen Funktionen und verschieden groß. Rollstuhlfahrer verlassen sich auf ihre Stühle, die oft ihren Bedürfnissen angepasst sind. Der Rollstuhl trägt wesentlich zur Unabhängigkeit und Würde des Benutzers bei. Deshalb sollte der Rollstuhlfahrer während der Reise so lang wie möglich in seinem Stuhl sitzen bleiben können. Beispielsweise sind viele Rollstuhlfahrer auf ihren eigenen Rollstuhl angewiesen, wenn sie eine Behindertentoilette aufsuchen. Die meisten Rollstuhlfahrer können keine Flugzeugtoiletten benutzen.

Nützliche Hinweise:

- Schauen Sie den Rollstuhlfahrer direkt an. Bei längeren Unterhaltungen knien Sie sich in Augenhöhe bzw. holen Sie sich einen Stuhl.
 - Halten Sie Augenkontakt beim Aufstehen.
 - Oft sind Check-in oder Ticket-Schalter zu hoch für Rollstuhlfahrer. Evtl. können Sie dann auf die andere Seite gehen.
 - Bieten Sie Ihre Hilfe beim Öffnen schwerer Türen an oder beim Aufheben fallengelassener Dinge an. Fragen Sie, ob Hilfe beim Gepäck benötigt wird oder um an hoch gelegene Dinge heranzukommen.
 - Lehnen Sie sich nicht auf den Rollstuhl oder schieben Sie den Rollstuhl nicht ohne vorher zu fragen.
23. Flughäfen oder Flugzeuge entsprechen nicht immer den Bedürfnissen von Rollstuhlfahrern (z. B. Treppen oder zu steile Rampen)

Gehbehinderte

24. Einige Gehbehinderte nutzen Gehhilfen wie z. B. einen Stock, Krücken, andere nicht.
25. Einige Gehbehinderte sitzen lieber, andere stehen lieber, weil sie schlecht hochkommen.

Nützliche Hinweise:

- Bieten Sie wenn möglich einen Sitzplatz an.
- Bieten Sie Ihre Hilfe beim Ablegen von Garderobe an, bzw. Taschen etc.
- Bieten Sie Ihre Hilfe an beim Öffnen von schweren Türen, beim Aufheben von heruntergefallenen Sachen, etc
- Gehbehinderte, die eine Gehhilfe benutzen, haben beim Aufstehen manchmal Schwierigkeiten mit ihren Händen.
- Viele Krankheiten verursachen Schmerzen, die die Motorik beeinträchtigen. Halten und Greifen kann schwer oder unmöglich sein. Schwache Glieder können die Bewegungen oder das Halten des Gleichgewichts beeinträchtigen.
- Amputierte, Arthritis-Kranke etc. können sehr sensibel auf Berührungen reagieren und sehr schmerzempfindlich sein. Die Schmerzen können sich bei Hitze oder Kälte verstärken. Unerfahrene Hilfe kann ebenfalls Schmerzen bereiten. Deshalb fragen Sie, bevor Sie etwas machen.
- Viele Gehbehinderte benutzen lieber einen Aufzug statt Treppe/Rolltreppe. Lange Wege am Airport können schwierig oder sogar unmöglich sein.

Gehörlose oder Schwerhörige

26. Es gibt Gehörlose. Es gibt viele Schwerhörige. Diese Behinderung sieht man den Menschen nicht an.
27. Von Geburt an Gehörlose benutzen die Gebärdensprache als ihre Muttersprache. Dies kann zu Schreib- und Leseschwierigkeiten führen – es ist schwer eine Sprache zu lesen und zu schreiben, die man nie sprechen gehört hat und die außerdem nicht die Muttersprache ist. Gebärdensprache unterscheidet sich komplett von einer gesprochenen Sprache und hat ihre eigene Grammatik und ihren eigenen Wortschatz. Deshalb ist die gesprochene Sprache für viele Gehörlose ihre zweite oder sogar dritte Sprache.
28. Menschen, die ihr Gehör erst später verloren haben, lesen oft von den Lippen ab oder benutzen Hilfsmittel. Sie sind mit der gesprochenen Sprache vertraut.
29. Schwerhörige benutzen ebenfalls oft Hilfsmittel.

Nützliche Hinweise:

- Anstatt zu spekulieren, fragen Sie, welche Art der Kommunikation gewünscht wird.
- Viele leicht Schwerhörige kommen ohne Hörgerät zurecht, sind aber abhängig von einer guten Kommunikation: gute Akustik, keine Hintergrundgeräusche, gutes Licht

und eine deutliche Sprache. Diese Bedingungen sind am Flughafen nicht immer gegeben.

- Für Menschen, die einen schweren Hörschaden erlitten haben, oder ihr Gehör als Erwachsene verloren haben, sind Piktogramme und schriftliche Informationen hilfreich. Auch andere Formen von visueller Information sind nützlich.
- Evtl. kann es erforderlich sein, die Person kurz an der Schulter zu berühren oder mit der Hand zu zeigen.
- Schreien Sie nicht beim Sprechen - dies ist wichtig beim Lippenlesen: Schreien macht die Botschaft nicht klarer. Sprechen Sie eher langsam und halten Sie Augenkontakt. Wenn der Schwerhörige Sie nicht versteht, ändern Sie Ihre Wortwahl. Benutzen Sie Körpersprache.
- Wenden Sie sich dem Licht zu und halten Sie Ihre Hände nicht vor den Mund.
- Evtl. schreiben Sie kleinere Botschaften auf einen Zettel.
- Gehörlose und Schwerhörige haben das Recht auf die gleichen Informationen wie alle anderen Passagiere auch.
- Bedenken Sie, dass Schwerhörige wichtige Informationen per Durchsage nicht mitbekommen.

Blinde oder Sehbehinderte

30. Es gibt Menschen, die vollständig erblindet sind oder die sehbehindert sind. Hilfe beim Orientieren kann notwendig sein.
31. Einige Blinde bzw. Sehbehinderte benutzen Hilfen, z. B. Blindenstock oder Blindenhund. Manche haben auch eine besondere Brille.
32. Die meisten Blinden oder Sehbehinderten brauchen eine Begleitung von der Ankunft am Flughafen bis zu ihrem Platz im Flugzeug und umgekehrt.
33. Blinde oder Sehbehinderte haben Probleme bei der Orientierung, nicht bei der Bewegung an sich. Ein Rollstuhl ist völlig unangebracht, es sei denn, er wird verlangt.

Nützliche Hinweise:

- Wenn Sie mit einer blinden oder sehbehinderten Person sprechen, stellen Sie sich und Ihre Funktion vor. Sprechen Sie die Person direkt an. Sagen Sie Bescheid, wenn Sie weggehen, andernfalls könnte der Blinde/Sehbehinderte auf einen leeren Raum einreden.
- Fragen Sie eine blinde oder sehbehinderte Person immer, ob sie Hilfe braucht. Niemals einfach anfassen und die Führung übernehmen.
- Fragen Sie eine blinder oder sehbehinderte Person immer wie sie geführt werden möchte. Einige nehmen lieber Ihren Arm, andere möchten, dass sie am Arm gefasst werden. Wieder andere brauchen vielleicht nur eine mündliche Führung.
- Blindenhunde sind Arbeitstiere und wollen in Ruhe gelassen werden. Füttern oder Streicheln nur in Absprache mit dem Besitzer! Nähern Sie sich dem Blinden von der dem Hund gegenüberliegenden Seite. Nehmen Sie nicht die Leine oder Schiene, diese braucht der Blinde für die Kontrolle des Hundes. Manche Blinde in Begleitung eines

Blindhundes gehen lieber neben Ihnen ohne Ihren Arm zu nehmen. Es ist auch möglich, dass Sie vorausgehen, der Hund wird Ihnen folgen.

- Warnen Sie den Blinden vor Änderungen im Fußboden oder Unebenheiten. Erklären Sie laute Geräusche, die den Blinden vielleicht erschrecken könnten. Bei Stufen sagen Sie vorher ob es nach unten oder oben geht. Das gleiche gilt für Türen: Sagen Sie, wie die Tür sich öffnet, auch ob es sich um eine Dreh- oder Schiebetür handelt.
- Drücken Sie niemals einen Blinden in einen Sitz. Beschreiben Sie den Sitz (Stuhl, niedriges Sofa) und lassen Sie ihn mit der Hand fühlen. Sagen Sie ihm was sich gegenüber dem Sitz befindet.
- Verlassen Sie einen Blinden oder eine/n Sehbehinderten, sagen Sie ihm, wann Sie ungefähr wiederkommen. Wenn Sie längere Zeit wegbleiben, sagen Sie ihm wo er Hilfe finden kann. Flugplanänderungen und andere unerwartete Informationen sind ihm umgehend mitzuteilen.
- Wenn Sie einem Blinden oder Sehbehinderten etwas übergeben (z. B. Pass, Ticket) sagen Sie ihm, was es ist und drücken Sie es ihm in die Hand – lassen Sie es nicht einfach auf dem Schalter liegen.
- Sehbehinderte haben oft Schwierigkeiten sich allein zurechtzufinden, wenn z. B. Schilder nicht klar genug gedruckt sind, bei nicht ausreichenden Lichtverhältnissen oder Glastüren, die nicht klar genug markiert sind.
- Blinde oder Sehbehinderte verlassen sich auf Audio-Informationen, auf Informationen in Braille, und falls vorhanden auch auf groß gedruckte Informationen oder auf für Blinde zugängliche Websites. Deshalb kann es sein, dass der Blinde / Sehbehinderte nicht über alle Informationen verfügt. Diese müssen dann evtl. nachgereicht werden.

Blind und gehörlos

34. Wenn jemand Schwierigkeiten beim Hören und Sehen hat, kann er als taubblind oder in 2 Sinnen beeinträchtigt bezeichnet werden. Manche sind an ihrem rot/weißen Stock erkennbar.

35. Der Grad der Beeinträchtigung kann von Person zu Person unterschiedlich sein.

Nützliche Hinweise:

Die o.g. Hinweise für Gehörlose und Blinde können auch bei Taubblinden angewandt werden. Darüber hinaus gibt es noch ein paar Besonderheiten:

- Berühren Sie die Person sanft an der Schulter um ihre Aufmerksamkeit zu erregen.
- Fragen Sie die Person wie sie kommuniziert. Nehmen Sie sich Zeit.
- Wenn die Person per Lippenlesen oder Gebärdensprache kommuniziert, achten Sie auf eine gute Position und gutes Licht bevor Sie starten.
- Wenn die Person lieber schriftliche Informationen haben möchte, achten Sie darauf, dass diese mit einem dicken, kontrastierenden Filzstift geschrieben werden.
- Einige benutzen eine Braille Alphabetkarte. Sie können dann die Fingerspitze auf den jeweiligen Buchstaben setzen.
- Einige reisen in Begleitung, die Ihnen dann bei der Kommunikation helfen wird.

Sprachbehinderte

36. Viele Leute haben Sprech- oder Sprachschwierigkeiten aus unterschiedlichen Gründen. Unterstellen Sie nicht, dass dieser Mensch Lernschwierigkeiten hat.

Nützliche Hinweise:

- Konzentrieren Sie sich auf die Kommunikation und seien Sie geduldig und respektvoll. Wenn Sie Schwierigkeiten haben, die Person zu verstehen, sagen Sie das, oder wiederholen Sie, was Sie verstanden haben um dem Menschen Gelegenheit zu geben die Lücken zu füllen.
- Beenden Sie die Sätze nicht automatisch. Lassen Sie der Person Zeit.
- Bevorzugen Sie Sätze, die kurze Antworten erfordern, oder nur ein Nicken oder Kopfschütteln.
- Fremdsprachen stellen für jeden Passagier eine Herausforderung dar, um so mehr aber für Menschen mit Sprachschwierigkeiten.

Menschen mit Lernschwierigkeiten

37. Menschen mit Lernschwierigkeiten verfügen über viele Fähigkeiten. Einige können ein völlig unabhängiges Leben führen und brauchen nur in bestimmten Situationen Hilfe. Seien Sie geduldig. Erklären Sie die Dinge möglichst einfach. Sprechen Sie langsam. Ermuntern Sie den Menschen zur Kommunikation ohne herablassend zu wirken.

Nützliche Hinweise:

- Wenn Sie etwas erklären
 - gehen Sie nicht von Vorkenntnissen aus
 - benutzen Sie konkrete Ausdrücke, keine Metaphern
 - benutzen Sie Umgangssprache und kurze Wörter. Erklären Sie schwierige Wörter. Vermeiden Sie Fachausdrücke oder Dialekt. Benutzen Sie keine Richtungswörter wie rechts/links, Ost-West. Beziehen Sie sich dann auf Dinge die Sie beide sehen.
 - Immer den gleichen Ausdruck für das gleiche Konzept
 - Keine Verneinungen, wenn doch, unterstützen Sie diese mit einem Kopfschütteln.
 - Kurze Sätze
 - Ein Satz – eine Idee
 - Nicht zu viele Informationen auf einmal, sondern nur die wichtigste Information
 - Anweisungen in der richtigen Reihenfolge
 - Wenn derjenige nicht reagiert, heißt das nicht, dass sie nicht zuhört. Fragen Sie nach, ob er/sie Sie verstanden hat.
- Wenn Sie Informationen brauchen:
 - Stellen Sie eine Frage, dann erst die nächste
 - Lassen Sie demjenigen Zeit für die Antwort
 - Vergewissern Sie sich

- Menschen mit Lernschwierigkeiten haben manchmal Schwierigkeiten beim Lesen. Erklären Sie den Text. Wichtige Informationen am besten in einem „Leicht zu lesen“ Format darstellen; dennoch kann es sein, dass zusätzlich noch eine mündliche Information benötigt wird.
- Vergewissern Sie sich, dass der Passagier Sie verstanden hat, bevor Sie ihn verlassen. Wenn nicht, kann das sein
 - aufgrund eines schwierigen Wortes: Erklären Sie das Wort oder ersetzen Sie durch ein einfacheres
 - aufgrund von zu vielen Informationen: Gehen Sie die einzelnen Infos Punkt für Punkt durch
 - sonstige Ursachen: Versuchen Sie diese herauszufinden.
- Die meisten Lernbehinderten sprechen keine Fremdsprache. Deshalb lassen Sie sich von jemanden, der die Sprache der Person spricht, helfen.
- Informationen, die vor Antritt der Reise gegeben wurden, sind der Person evtl. nicht mehr präsent. Seien Sie deshalb vorbereitet, diese Information noch einmal mitzuteilen.

Versteckte Behinderungen

38. Eine große Anzahl von Behinderungen ist nicht direkt zu erkennen. Dennoch kann eine solche Behinderung die gleichen Auswirkungen auf einen Passagier haben wie eine offensichtliche Behinderung. Seien Sie offen. Eine aufgeschlossene Haltung trägt entscheidend dazu bei, dass der Passagier über seine Bedürfnisse spricht.
39. Seien Sie sich bewusst, dass es für Menschen mit einer versteckten Behinderung nicht immer einfach ist über ihre Behinderung zu sprechen, da sie oft auf Zweifel oder sogar Argwohn treffen. Seien Sie daher gegenüber anderen Passagieren oder Kollegen diskret.
40. Aufgrund der vielen Arten solcher versteckter Behinderungen ist auch die Art der Hilfe unterschiedlich. Es kann sein, dass solche Menschen auf besondere Hilfsgeräte, Medikamente oder sonstiges Material bei ihren Reisen angewiesen sind.
41. Psychische Probleme können Angstzustände, Unruhe oder sogar Panikattacken auslösen. Medikamente können Schläfrigkeit oder langsame Reaktionen verursachen.

Nützliche Hinweise:

- Menschen mit psychischen Problemen schätzen in der Regel Freundlichkeit, Rücksicht und Ermunterung. Ruhiges und beruhigendes Verhalten vermittelt dem Passagier Sicherheit; Vorsicht jedoch vor Überfreundlichkeit und Enthusiasmus; dies erscheint aggressiv.
- Auch hier gilt: Hilfe anbieten, aber nicht aufzwingen.

Andere Behinderungen

42. Es ist unmöglich, in einem Dokument wie diesem alle Arten von Behinderungen aufzuführen. Einige wurden bereits genannt, es wird aber viele Menschen mit anderen Behinderungen geben, die nicht erwähnt wurden, die aber trotzdem eine besondere Beachtung am Flughafen brauchen. Falls der Behinderte über seine Bedürfnisse sprechen möchte, hören Sie zu und versuchen Sie Ihr Bestes diese zu erfüllen.
43. Denken Sie auch daran, dass ältere Menschen, mit oder ohne Behinderung, besondere Aufmerksamkeit brauchen.

Hunde zur Unterstützung Behinderter

44. Blindenhunde helfen Blinden oder Sehbehinderten Hindernisse zu vermeiden, an Bordsteinen und Stufen stehen zu bleiben und mit dem Verkehr umzugehen. Die Führungsschiene dient der Kommunikation zwischen Hund und Mensch. Die Rolle des Menschen in dieser Partnerschaft ist es direkte Kommandos zu geben; die Rolle des Hundes ist es für die Sicherheit des Teams zu sorgen, auch wenn das heißt, einem Kommando nicht Folge zu leisten, falls der Hund es als unsicher einschätzt.
45. Gehörlosehunde helfen gehörlosen oder schwerhörigen Menschen, indem sie sie auf Geräusche aufmerksam machen (Türklopfen, Wecker, Telefon, Babygeschrei, Namensaufrufe oder Feueralarm). Die Hunde führen ihren Herrn dann zur Quelle des Geräuschs. Diese Hunde sind an ihrem orangenen Halsband oder Weste zu erkennen.
46. Behindertenhunde helfen körperlich Behinderten Gegenstände außer Reichweite zu holen, indem sie Rollstühle ziehen, Türen öffnen oder schließen, Lichtschalter betätigen oder auch durch Gebell Hilfe holen.
47. Denken Sie daran, dass diese Hunde besondere Aufmerksamkeit brauchen bei langen Verspätungen, Flugstreichungen oder anderen Ausnahmesituationen (Trinken, Auslauf).

Glossar:

Sagen Sie nicht:	Sagen Sie stattdessen:
an den Rollstuhl gefesselt, an den Rollstuhl gebunden	Rollstuhlfahrer
verkrüppelt	eingeschränkte Mobilität; Tetraplegie, Quadraplegie
lahm	eingeschränkte Mobilität; Tetraplegie, Quadraplegie
taubstumm	gehörlos, schwerhörig
Invalide, Handicapped	behindert
geisteskrank, verrückt, psycho, manisch	hat psychische Probleme

zurückgeblieben, Idiot, Mongoloid	hat Lernschwierigkeiten, intellektuell eingeschränkt
normal, gesund	nicht behindert
Leidet unter, heimgesucht von, Opfer von	zerebrale Lähmung, Autist, Epileptiker,...
Zwerg, Liliputaner	Person von kleiner Statur

Ende

Richtlinien für die Passagierabfertigung im Umgang mit Personen mit eingeschränkter Mobilität

Einführung

1. Minimum Dienstleistungsstandard

1.1. Umfang der Dienstleistungen

1.2. Servicequalität

1.2.1. Minimum Service Anforderungen

1.2.2. Standardverfahren und Standardprotokoll

1.2.3. Bedingungen

1.2.4. Umgang mit Beschwerden

1.3 Ausrüstung

2. Ausbildung

2.1. Ausbildung von Personal im direkten Umgang mit behinderten Passagieren

2.2. Ausbildung von Mitarbeitern, die bei der Betreuung von Personen mit eingeschränkter Mobilität (PRMs) eingesetzt werden

Einführung

Die Mitgliedsstaaten treffen alle notwendigen Maßnahmen, damit PRMs jede benötigte Hilfe durch ausgebildetes und qualifiziertes Personal erhalten. Die Mitarbeiter sind darauf zu schulen, dass sie ein Bewusstsein für die besonderen Bedürfnisse der verschiedenen Behindertengruppen entwickeln – sei es für physische, sensorische (Augen, Gehör), versteckte oder intellektuelle Arten von Behinderungen. Besonders ist darauf zu achten, dass PRMs mit Respekt und Würde behandelt werden und ihre Unabhängigkeit gewahrt bleibt.

Von der Ankunft am Flughafen bis zu seinem Platz im Flugzeug und umgekehrt sind Hilfeleistungen vorzuhalten. Auch die geeigneten Geräte sollten vorhanden sein und zur Verfügung stehen.

Behindertenverbände sind bei der Entwicklung von Ausbildungsprogrammen, Richtlinien und Verfahren hinzuzuziehen.

Hier die Richtlinien im Detail:

1. Minimum Service Standard

1.1. Serviceumfang

Die Hilfeleistungen, auf die dieser Abschnitt zutrifft sollten dem Punkt 1.4 in Annex J. entsprechen. Außerdem:

- a) angemessene Hilfe beim Suchen von Einrichtungen, einschl. (aber nicht nur) Toiletten, Gepäcktransport, Geldwechsel, Weitertransport, Treffpunkte bei der Ankunft, Telefon oder andere Kommunikationsmittel;
- b) angemessene Hilfe beim Transport von Gepäck, von und nach den ausgewiesenen Behindertenabholstellen.

1.2 Servicequalität

1.2.1 Mindestanforderungen

Die Anforderungen sind gemeinsam mit allen Beteiligten festzulegen, einschließlich der Behindertenvertretungen, der LVGs und der Flughafengesellschaft.

In dieser Besprechung sind auch die Pick-off Points im Terminal zu definieren.

Diese Anforderungen stellen die Basis für ein SLA (Service Level Agreement) dar.

- 1.2.2 Anbieter von Hilfeleistungen sollten ein standardisiertes Verfahren haben (Standard Operating Procedure – SOP), das das Normal-, das Eventual- und das Notfallverfahren umfasst.

1.2.3 Bedingungen

Zusätzlich zu Annex J ist besonders zu achten auf:

- a) Flughafenmitarbeiter sind verpflichtet, jeden PRM zu fragen wie die benötigte Hilfe aussehen soll (z. B. wie er geführt oder begleitet werden möchte, was ihm Schmerzen bereitet, oder ihm unangenehm ist, etc.)
- b) Das Umsetzen eines PRM von einem Rollstuhl in den anderen ist von zwei Personen unter allergrößter Beachtung der Würde, der Sicherheit und des Komforts für den PRM auszuführen.
- c) Unter keinen Umständen ist es gestattet, den Behinderten beim Hinein- oder Heraushelfen an/von Bord ohne Hilfsmittel zu heben und zu tragen. Einzige Ausnahme: bei LFZ mit 19 Sitzen oder weniger und unter Berücksichtigung von Gesundheits- und Sicherheitsaspekten und den Richtlinien fürs Heben und Tragen.
- d) Der Anbieter von Hilfsleistungen darf den Behinderten nicht länger als 30 Minuten allein lassen, es sei denn dies ist mit dem Passagier so abgestimmt.

1.2.4 Umgang mit Beschwerden

Anbieter von Hilfsleistungen müssen Mitarbeiter ernennen, die besonders geschult sind im Umgang mit Beschwerden.

1.3 Ausrüstung

Für einen optimalen Service sind folgende Geräte zu empfehlen (die Liste ist erweiterbar)

- a) Rollstühle (vorzugsweise keine falt-Rollstühle und vom Behinderten allein fahrbar) mit festem Sitz, hoher Rückenlehne, abnehmbare Armlehnen, beweglichen Fußstützen und angemessener Bremse).
- b) Boarding Rollstühle, die für den Transport des PRM an und von seinem Platz im Flugzeug dienen. Diese sollten mit faltbaren Armlehnen, solidem Sitz und Rückenlehne, angemessener Bremse und Sicherheitsgurt ausgestattet sein.
- c) Mini-Elektrofahrzeuge für den Transport von PRMs im Flughafengebäude, wo die Flughafengegebenheiten dies erfordern (in Abstimmung mit den Bestimmungen der Flughafengesellschaft).
- d) Zugängliche Fahrzeuge für den Transport von PRMs zwischen Terminals und vom Terminal zu einer Flugzeug-Außenposition. Wenn Busse für den Passagiertransport für PRMs (Rollstuhlfahrer) nicht zugänglich sind, müssen Spezialfahrzeuge zur Verfügung stehen. Auf Rollstuhlsicherung achten. Die Fahrzeuge müssen mit einer Hubvorrichtung oder Rampe für das Boarding versehen sein.
- e) Hubwagen für den Transport des PRMs/Rollstuhls bis zur Schwelle der Flugzeugtür für LFZ auf Außenposition. Sicherheitsbestimmungen sind einzuhalten. Solche Hubwagen nur für PRMs die dies benötigen.

Hilfsgeräte müssen regelmäßig auf ihre Sicherheit geprüft und gewartet werden. Wartungsberichte sind laufend auf Stand zu halten.

2. Personalschulung

Die u.a. Trainingsgrundsätze sind unter keinen Umständen ausgeschöpft. Sie stellen nur die wesentlichen Grundsätze dar und sind beizeiten um ein detailliertes Trainingshandbuch zu ergänzen. Das Training muss auf die Funktionen des Angestellten zugeschnitten sein. Dabei sind Behindertenverbände hinzuzuziehen.

2.1 Schulung für Personal mit direktem Kontakt zu Passagieren

Alle Flughafenmitarbeiter, die direkt mit Passagieren zu tun haben, einschl. Sicherheitspersonal, sind in Hinblick auf die Bedürfnisse Behinderter zu schulen.

Schwerpunkt des Trainings ist die Bewusstseinsbildung für Behinderungen, einschl.

- a) Bewusstseinschärfung und die damit verbundene angemessene Reaktion für Passagiere mit physischen, sensorischen (Hören, Sehen) versteckten oder Lernbehinderungen, einschl. Unterscheiden lernen zwischen den verschiedenen Fähigkeiten von Menschen, deren Mobilität, Orientierung, oder Kommunikation eingeschränkt sein kann.
- b) Barrieren, denen PRMs ausgesetzt sind, d.h. Haltungs-, Umwelt-, physische und organisatorische Barrieren
- c) Behindertenhunde, einschl. der Rolle und der Bedürfnisse des Hundes
- d) Umgang mit unerwarteten Ereignissen
- e) Kontaktfähigkeit und Methoden der Kommunikation mit gehörlosen und schwerhörigen Menschen und Menschen mit Seh-, Sprach- und Lernbehinderungen.
- f) Allgemeine Kenntnis der ECAC, IATA und EU Richtlinien und der Passagierrechte einschl. ECAC Dokument 30; Abs. 5 und dessen relevante Anhänge einschl. diesem hier
- g) sorgfältiger Umgang mit Rollstühlen und anderen Hilfsgeräten zur Vermeidung von Beschädigungen (für alle Mitarbeiter im Gepäckdienst)

Ein Auffrischungstraining hat mind. alle 2 Jahre zu erfolgen. Ein Verzeichnis über die Trainingsteilnehmer ist anzulegen.

Neu eingestellte Mitarbeiter sind im Umgang mit Behinderten bei Arbeitsbeginn zu schulen.

2.2 Mitarbeiterschulung der PRM Assistenten

Zusätzlich zu Punkt 2.1 müssen alle PRM Assistenten auch in der Lage sein die verschiedenen Arten der Behinderungen (und den entsprechenden IATA Code) zu unterscheiden und die richtige Art der Hilfe zu kennen, einschl.:

- a) das Umsetzen von Rollstuhlfahrern;

- b) angemessene Hilfe für PRMs mit Behindertenhunden; einschl. Kennen der Rolle und der Bedürfnisse dieser Hunde
- c) Techniken für die Begleitung von Blinden und sehbehinderten Passagieren und der Umgang und Transport von Blinden- und anderen Behindertenhunden;
- d) Kennenlernen der verschiedenen Arten von Ausrüstung, die PRMs unterstützen können und der Umgang mit diesen Geräten;
- e) der Gebrauch von Geräten, die das Ein- und Aussteigen des PRMs aus dem LFZ unterstützen, und die angemessene Hilfe beim Ein- und Aussteigen unter Berücksichtigung der Sicherheit und Würde des PRMs.
- f) ausreichendes Verständnis dafür, warum zuverlässige und professionelle Hilfe wichtig ist. Bewusstsein, warum sich einige Behinderte aufgrund ihrer totalen Abhängigkeit von der geleisteten Hilfe auf Reisen schutzlos fühlen können;
- g) Erste Hilfe

Auffrischungstraining mindestens jährlich. Die Teilnahme ist in der Personalakte des Mitarbeiters festzuhalten.

Neu eingestellte Mitarbeiter sind im Umgang mit Behinderten bei Arbeitsbeginn zu schulen.