

# Usługa Asysty Specjalnej (PRM) na Lotnisku w Edynburgu (EDI)

Lotnisko w Edynburgu (EDI) oferuje kompleksową usługę asysty specjalnej dla pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej (PRM) oraz osób z niepełnosprawnościami. Celem tej usługi jest zapewnienie komfortowej i bezproblemowej podróży od momentu przybycia na lotnisko aż do wejścia na pokład samolotu, a także po przylocie.

## 1. Rezerwacja Asysty Specjalnej

Aby zapewnić optymalną pomoc i sprawną obsługę, pasażerowie wymagający asysty specjalnej powinni przestrzegać określonych procedur rezerwacji i zgłaszania potrzeb.

### Wymogi dotyczące powiadomienia linii lotniczej

Pasażerowie z ograniczoną sprawnością ruchową (PRM) lub niepełnosprawnościami są zobowiązani do powiadomienia swojej linii lotniczej o swoich konkretnych potrzebach asysty **co najmniej 48 godzin przed planowanym odlotem**. Jest to niezwykle istotne dla organizacji odpowiedniego wsparcia. Zaleca się podanie jak największego wyprzedzenia, zarówno dla podróży wylotowej, jak i powrotnej. Takie proaktywne podejście do komunikacji umożliwia linii lotniczej i zespołowi asysty specjalnej lotniska efektywne zaplanowanie i przydzielenie niezbędnych zasobów, takich jak dedykowany personel, wózki inwalidzkie czy specjalistyczne pojazdy. Dzięki temu możliwe jest również skoordynowanie działań między linią lotniczą, służbami obsługi naziemnej i operacjami lotniskowymi, co minimalizuje ryzyko opóźnień i zapewnia płynne przejście przez wszystkie etapy podróży.

### Procedura w przypadku braku wcześniejszego powiadomienia

Nawet jeśli wcześniejsze powiadomienie nie zostało dokonane z wymaganym wyprzedzeniem, lotnisko dołoży wszelkich starań, aby zapewnić niezbędną asystę. Należy jednak mieć na uwadze, że brak wcześniejszej rezerwacji może potencjalnie wpłynąć na czas oczekiwania na pomoc, ponieważ zasoby mogą być już przydzielone innym pasażerom, którzy zgłosili swoje potrzeby z wyprzedzeniem.

### Zalecany czas przybycia na lotnisko

Pasażerowie wymagający asysty powinni zgłosić się w wyznaczonym punkcie recepcyjnym **nie później niż dwie godziny przed opublikowaną godziną odlotu** lub zgłosić się do odprawy **nie później niż jedną godzinę przed opublikowaną godziną odlotu**. Ta rekomendacja jest kluczowa, ponieważ odległości na lotnisku mogą być znaczne, a nawet osoby stosunkowo mobilne mogą potrzebować dodatkowego czasu i wsparcia, aby dotrzeć do bramki na czas i bez zbędnego stresu.

## Dane kontaktowe do rezerwacji i zapytań

Lotnisko w Edynburgu zapewnia różnorodne kanały komunikacji, aby ułatwić pasażerom kontakt w sprawie asysty specjalnej. Aby zarezerwować asystę specjalną lub uzyskać informacje, można zadzwonić pod numer: **+44 (0)131 344 3449**. Dla osób niedosłyszących dostępna jest również usługa minicom pod numerem:

**+44 (0)141 585 6161** , co stanowi ważne udogodnienie w komunikacji.

W przypadku pytań dotyczących ukrytych niepełnosprawności lub innych dodatkowych potrzeb, pasażerowie mogą skontaktować się z zespołem lotniska pod adresem e-mail: **additionalneeds@edinburghairport.com**. Ta opcja pozwala na bardziej szczegółowe i komfortowe omówienie specyficznych wymagań, które mogą nie być widoczne na pierwszy rzut oka. Pasażerowie podróżujący z psami asystującymi, w tym psami przewodnikami i słyszącymi, powinni skontaktować się z centrum odbioru zwierząt lotniska z co najmniej 48-godzinnym wyprzedzeniem w celu dokonania odpowiednich ustaleń. Numer telefonu to:

**+44 (0) 131 317 7277**, a adres e-mail: **arc@extrordinair.co.uk**. Rozbudowana sieć punktów kontaktowych świadczy o świadomym dążeniu lotniska do obniżania barier komunikacyjnych i zapewniania, że każdy pasażer może łatwo uzyskać potrzebne wsparcie, niezależnie od swoich indywidualnych potrzeb.

## 2. Punkty Recepcyjne i Pomocy (Help Points)

Lotnisko w Edynburgu strategicznie rozmieszcza punkty recepcyjne i pomocy, aby zapewnić łatwy dostęp do wsparcia od samego początku podróży pasażera.

### Charakterystyka punktów

Punkty pomocy są wyraźnie oznaczone **żółtymi znakami** , co ułatwia ich szybką identyfikację w ruchliwym środowisku lotniska. Są one wyposażone w

**telefony lub przyciski asysty** , umożliwiające natychmiastowy kontakt z personelem, a także w

**mapę lokalizacji** , pomagającą w orientacji. Asysta świadczona z tych punktów jest

**bezpłatna** dla podróżnych o specjalnych potrzebach. Ta informacja jest kluczowa, ponieważ istnieją również komercyjne usługi concierge (jak np. airrassist wspomniany w ), które oferują dodatkowe, płatne udogodnienia, takie jak dostęp do saloników lotniskowych czy dedykowanych tragarzy. Wyraźne podkreślenie, że podstawowa asysta lotniskowa jest bezpłatna, zapobiega nieporozumieniom i zapewnia, że pasażerowie mają jasne oczekiwania co do zakresu świadczonej pomocy.

### Szczegółowe lokalizacje

Punkty pomocy są strategicznie rozmieszczone w kluczowych obszarach lotniska, aby zapewnić dostępność od momentu przybycia pasażera. Można je znaleźć w:

- **Strefach wysiadania** (dla autobusów, taksówek i pojazdów prywatnych).
- **Parkingach dla samochodów i autokarów.**
- **Halach przylotów.**
- W pobliżu wyznaczonych miejsc parkingowych dla posiadaczy **niebieskich kart parkingowych (blue badge)**.

Takie rozmieszczenie punktów pomocy świadczy o kompleksowym podejściu lotniska do zapewnienia wsparcia od samego początku podróży. Dostępność pomocy już w strefach wysiadania i na parkingach ma na celu zminimalizowanie początkowego stresu i trudności nawigacyjnych, które mogą pojawić się jeszcze przed wejściem do budynku terminala. Jest to element zintegrowanej sieci asysty, która obejmuje całą trasę pasażera na lotnisku, od krawężnika ("curb-to-gate").

### 3. Zakres Usług Asysty na Lotnisku

Lotnisko w Edynburgu oferuje szeroki zakres usług i udogodnień, które mają na celu wsparcie pasażerów o specjalnych potrzebach na każdym etapie podróży.

#### Ogólne wsparcie mobilności

Lotnisko w Edynburgu dysponuje **dedykowanym zespołem asysty specjalnej**, a personel obsługujący klienta jest w pełni przeszkolony do pomocy pasażerom o dodatkowych potrzebach. Wózki inwalidzkie mogą być

**dostarczone lub popychane na życzenie** do i z punktów odprawy oraz odbioru bagażu, a także z powrotem do pojazdu pasażera. Dostępne są

**drzwi przystosowane dla wózków inwalidzkich**, a także zapewniony jest

**dostęp do wind na wszystkich poziomach** lotniska, co ułatwia przemieszczanie się między piętrami. W salonach odlotów znajdują się

**dedykowane miejsca siedzące przystosowane dla wózków inwalidzkich.** Połączenie wyszkolonego personelu z odpowiednią infrastrukturą fizyczną świadczy o holistycznym podejściu lotniska do wsparcia mobilności. Nie chodzi tylko o zapewnienie sprzętu, ale o skoordynowane działania, które umożliwiają pasażerom poruszanie się po lotnisku z godnością i niezależnością, minimalizując wszelkie tarcia.

#### Udogodnienia w kontroli bezpieczeństwa

Proces kontroli bezpieczeństwa może być wyzwaniem dla wielu pasażerów, a zwłaszcza dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Lotnisko w Edynburgu wprowadziło specjalne udogodnienia, aby ułatwić ten etap podróży. W obszarze kontroli bezpieczeństwa dostępne

są **niskopoziomowe ławki** po obu stronach, ułatwiające przygotowanie i ponowne spakowanie rzeczy. W przypadku konieczności przewożenia leków w ilościach przekraczających 100 ml, należy poinformować o tym funkcjonariusza ochrony i mieć przygotowaną

**dokumentację potwierdzającą, np. zaświadczenie od lekarza.** Pasażerowie

**mogą pozostać na wózku inwalidzkim podczas przechodzenia przez kontrolę bezpieczeństwa**, jednak wiąże się to z koniecznością **poddania się pełnemu przeszukaniu ciała**, które może być wykonane w pozycji siedzącej, stojącej lub w prywatnym pomieszczeniu. Te konkretne rozwiązania mają na celu zmniejszenie niepewności, stresu i dyskomfortu fizycznego podczas tego kluczowego etapu, zapewniając jednocześnie przestrzeganie niezbędnych procedur bezpieczeństwa.

## **Udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami sensorycznymi i ukrytymi**

Lotnisko w Edynburgu wykazuje zaangażowanie w inkluzywność, oferując wsparcie wykraczające poza fizyczną mobilność.

- **Oznakowanie:** Znaki kierunkowe na lotnisku są w kolorze **czarnym na żółtym tle**, co zapewnia optymalny kontrast i ułatwia orientację wszystkim podróżnym, w tym osobom niedowidzącym.
- **Pętle indukcyjne:** Dostępne są w wielu miejscach na lotnisku, w tym przy punktach obsługi klienta i stanowiskach odprawy, dla osób niedosłyszących.
- **Telefony:** Dostępne są telefony tekstowe w każdym terminalu oraz telefony przystosowane do aparatów słuchowych we wszystkich częściach lotniska.
- **Wsparcie cyfrowe BSL:** Lotnisko w Edynburgu jest pierwszym lotniskiem w Wielkiej Brytanii, które zapewnia **cyfrowe wsparcie dla osób komunikujących się za pomocą BSL (Brytyjski Język Migowy)**. W całym terminalu dostępne są urządzenia ręczne, które umożliwiają komunikację z przedstawicielem lotniska.
- **Psy asystujące:** Psy przewodniki i psy słyszące są dozwolone w budynkach terminalu. W przypadku przybycia do Edynburga z psem asystującym, należy skontaktować się z centrum odbioru zwierząt lotniska z co najmniej 48-godzinnym wyprzedzeniem w celu dokonania odpowiednich ustaleń.
- **Ukryte niepełnosprawności:** Lotnisko oferuje wsparcie dla osób z ukrytymi niepełnosprawnościami, aby personel był świadomy, że pasażer może potrzebować dodatkowej pomocy lub czasu :
  - **Przypinki i smycze:** Można je zamówić, wysyłając e-mail na adres **additionalneeds@edinburghairport.com** lub odebrać na lotnisku w dniu wylotu. Służą one do dyskretnego zasygnalizowania potrzeby dodatkowego wsparcia, redukując ewentualne poczucie stygmatyzacji.
  - **Cicha strefa:** Dostępna jest specjalna poczekalnia asysty w pobliżu **bramki 16**, przeznaczona dla pasażerów, którzy mogą mieć trudności z głośnymi dźwiękami lub potrzebują spokojnego otoczenia.
  - **Social Story:** Dostępna jest "Social Story" (historia społeczna), która pomaga pasażerom zapoznać się z podróżą przez lotnisko, co jest szczególnie pomocne dla osób z niepełnosprawnościami poznawczymi.

- **Arkusze informacyjne:** Dostępne są arkusze informacyjne kompatybilne z większością czytników ekranu dla osób z upośledzeniem sensorycznym.
- **Alternatywne procesy kontroli:** Dostępne dla osób podróżujących z urządzeniami kardiologicznymi, zapewniające bezpieczeństwo i komfort.

Takie szerokie i innowacyjne podejście, w tym bycie pionierem w cyfrowym wsparciu BSL, wskazuje na głębokie zaangażowanie lotniska w tworzenie środowiska, w którym każdy pasażer, niezależnie od rodzaju niepełnosprawności, czuje się zrozumiany, wspierany i zdolny do komfortowego podróżowania.

## Inne udogodnienia

Poza bezpośrednią asystą, lotnisko w Edynburgu zapewnia również szereg udogodnień infrastrukturalnych, które wspierają niezależność pasażerów.

- **Toalety dla niepełnosprawnych:** Na lotnisku w Edynburgu znajduje się **15 dostępnych toalet dla niepełnosprawnych** rozmieszczonych w całym budynku terminalu. Są one wyraźnie oznakowane, a personel jest dostępny, aby wskazać drogę. Wszystkie toalety dla niepełnosprawnych są wyposażone w :
  - Niskopoziomowe umywalki
  - Poręcze
  - Przycisk alarmowy
  - Niskopoziomowe suszarki do rąk
  - Drzwi otwierane na zewnątrz
- **Changing Places:** W pobliżu **bramki 16**, w obszarze toalet, znajduje się miejsce przystosowane do zmiany pieluch dla dorosłych (Changing Place). Należy pamiętać, że w przypadku korzystania z podnośnika, **trzeba przynieść własny pas (sling)**. Lotnisko może również dostosować udogodnienia w toaletach dla niepełnosprawnych, aby pomieścić pasażerów z dodatkowymi potrzebami; w celu uzyskania więcej informacji można wysłać e-mail na adres

**[additionalneeds@edinburghairport.com](mailto:additionalneeds@edinburghairport.com).**

- **Parking dla niepełnosprawnych:** Z wyjątkiem parkingu Mid Stay, wszystkie pozostałe parkingi na lotnisku w Edynburgu posiadają **szersze miejsca postojowe dla posiadaczy niebieskich kart parkingowych (blue badge)**. Należy postępować zgodnie z oznakowaniem, aby je znaleźć. We wszystkich parkingach dostępne są punkty pomocy, które ułatwiają uzyskanie asysty. Posiadacze niebieskich kart parkingowych otrzymują

**jedną godzinę bezpłatnego parkowania** na wszystkich parkingach, w tym w strefach odbioru i wysiadania. Te szczegółowe udogodnienia infrastrukturalne mają na celu zwiększenie niezależności, komfortu i godności pasażerów, eliminując bariery w kluczowych punktach podróży.

Poniższa tabela przedstawia odległości do Punktu Asysty Specjalnej i Punktów Odprawy z różnych lokalizacji na lotnisku, co jest istotne dla planowania przemieszczania się.

Punkt Początkowy (Origin Point)	Odległość do Punktu Asysty Specjalnej (Distance to Special Assistance Point)	Odległość do Odprawy (Distance to Check-in)
Punkt Asysty Specjalnej (Special Assistance Reception)	0m	35m
Odprawa (Check-in)	35m	0m
Parking krótkoterminowy (Short Stay Car Park)	35m	150m
Strefa drop-off/pick-up (Drop-off/Pick-up Zone)	150m	150m
Wypożyczalnia samochodów (Car Hire Centre)	340m	390m
Parking autokarowy (z transferem z Long Stay) (Coach Parking)	300m	360m
Przystanek tramwajowy (Tram Stop)	180m	240m
Eksportuj do Arkuszy		

*Uwaga: Brak bezpośrednich danych dotyczących odległości z Międzynarodowych Przylotów 2 / Hali Przylotów UK do Punktu Asysty Specjalnej i Odprawy w dostarczonych materiałach.*

## Wnioski

Lotnisko w Edynburgu wykazuje znaczne zaangażowanie w zapewnianie kompleksowej i inkluzywnej asysty dla pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej i z niepełnosprawnościami. Poprzez wymóg wcześniejszego powiadomienia linii lotniczej, lotnisko aktywnie dąży do proaktywnego zarządzania zasobami i minimalizowania potencjalnych trudności, co przekłada się na płynniejszą obsługę. Rozmieszczenie łatwo dostępnych i bezpłatnych punktów pomocy w kluczowych lokalizacjach, od stref wysiadania po hale przylotów, świadczy o dążeniu do zapewnienia wsparcia od samego początku podróży.

Dostępność szerokiego zakresu udogodnień, od dedykowanego personelu i wózków inwalidzkich, przez specjalne procedury kontroli bezpieczeństwa, aż po innowacyjne rozwiązania dla osób z niepełnosprawnościami sensorycznymi i ukrytymi (takie jak cyfrowe wsparcie BSL czy ciche strefy), podkreśla holistyczne podejście lotniska do dostępności. Infrastruktura, w tym liczne toalety dla niepełnosprawnych, specjalistyczne miejsca Changing Places oraz udogodnienia parkingowe, dodatkowo wspiera niezależność i komfort pasażerów. Wszystkie te elementy składają się na spójny system, który ma na celu zapewnienie godnego i komfortowego doświadczenia podróży dla wszystkich pasażerów.