

# Kompleksowy Przewodnik po Usługach Asysty Specjalnej na Lotnisku w Edynburgu (EDI)

## Wstęp: Witamy w Edynburgu – Podróż Dostępna dla Każdego

Lotnisko w Edynburgu (EDI) z dumą wita pasażerów z całego świata, dążąc do zapewnienia, że każda podróż jest tak komfortowa, bezpieczna i bezstresowa, jak to tylko możliwe. Rozumie się, że podróżowanie może wiązać się z unikalnymi wyzwaniami, zwłaszcza dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej (PRM) oraz tych z ukrytymi niepełnosprawnościami. W związku z tym, lotnisko jest głęboko zaangażowane w zapewnienie doskonałej obsługi klienta i płynnej podróży dla wszystkich.

Dedykowany zespół lotniska, we współpracy z partnerami takimi jak OmniServ, jest kompleksowo przeszkolony w zakresie różnorodności, obsługi ręcznej, przemieszczania i podnoszenia, aby zawsze świadczyć usługi na najwyższym poziomie. Zaangażowanie lotniska w dostępność nie jest nową inicjatywą; dane historyczne pokazują, że już w 2015 roku lotnisko udzieliło dodatkowej pomocy ponad 78 000 pasażerom. Ta długoterminowa perspektywa i skala świadczonej pomocy wskazują na istnienie solidnej infrastruktury i dobrze wyszkolonego personelu przez wiele lat. Oznacza to, że obecne usługi są wynikiem ciągłego doskonalenia, a nie jedynie eksperymentalnych działań, co buduje zaufanie pasażerów i podkreśla niezawodność oferowanego wsparcia. To ugruntowane doświadczenie wzmacnia pozycję lotniska jako lidera w dziedzinie dostępności, potwierdzając, że jego wysiłki opierają się na latach praktyki i stałym rozwoju.

## 1. Asysta dla Pasażerów z Ograniczoną Mobilnością (PRM)

Lotnisko w Edynburgu priorytetowo traktuje zapewnienie, aby pasażerowie o ograniczonej sprawności ruchowej otrzymali wszelkie niezbędne wsparcie na każdym etapie podróży.

### 1.1. Jak i kiedy zgłosić potrzebę asysty

Aby zapewnić najbardziej płynną i dostosowaną pomoc, zaleca się zgłoszenie potrzeby asysty do linii lotniczej lub biura podróży w momencie rezerwacji lotu, a **idealnie na więcej niż 14 dni przed wylotem**. Minimalny wymagany czas powiadomienia to **48 godzin przed planowaną godziną wylotu**. Ten wymóg czasowy jest kluczowy, ponieważ umożliwia lotnisku i dostawcy usług (OmniServ/OCS) odpowiednie zaplanowanie zasobów i personelu. Wcześniejsze powiadomienie pozwala na efektywne przydzielenie wyszkolonego personelu do obsługi ręcznej i podnoszenia, a także na przygotowanie specjalistycznego sprzętu, takiego jak podnośnik Eagle 2 Hoist. Proaktywne działanie ze strony pasażerów bezpośrednio przekłada się na bardziej komfortową i mniej stresującą podróż, minimalizując ryzyko opóźnień i zapewniając gwarancję dostępności niezbędnego wsparcia.

W przypadku, gdy nie udało się dokonać wcześniejszej rezerwacji asysty (na przykład z powodu nagłej podróży lub braku świadomości o procedurach), lotnisko dołoży wszelkich starań, aby pomóc w dniu podróży. Należy jednak pamiętać, że w takich sytuacjach **nie ma gwarancji dostępności asysty**, a pasażerowie, którzy dokonali wcześniejszej rezerwacji, będą mieli priorytet. Może to skutkować opóźnieniami w otrzymaniu pomocy.

Kluczowe jest również szczegółowe określenie Państwa wymagań. Nie należy zakładać, że samolot będzie przy rękawie lotniczym lub że bramka będzie blisko po przejściu przez kontrolę bezpieczeństwa. Prośba o asystę powinna być **specyficzna dla Państwa osobistych potrzeb**. Linie lotnicze często używają szczegółowych kodów asysty, takich jak WCHR (asysta przez lotnisko do bramki), WCHC (asysta z podnoszeniem na/z fotela samolotu) czy WCHS (asysta na schodach samolotu). Precyzyjne określenie potrzeb pozwala lotnisku na zapewnienie naprawdę spersonalizowanego wsparcia, co znacząco wpływa na jakość świadczonej usługi i zadowolenie pasażera.

Warto zrozumieć, że choć lotnisko zapewnia usługi asysty specjalnej (za pośrednictwem OmniServ/OCS), to prośba o asystę jest zazwyczaj składana za pośrednictwem linii lotniczej lub biura podróży. Ten dwupoziomowy system może być źródłem nieporozumień dla pasażerów, którzy mogą zakładać, że powinni kontaktować się bezpośrednio z lotniskiem. Dodatkowo, każda linia lotnicza może mieć odmienne zasady i regulacje dotyczące rezerwacji asysty specjalnej. Oznacza to, że skuteczna komunikacja między linią lotniczą a lotniskiem jest niezbędna dla komfortu podróży pasażera. Rolą lotniska jest zapewnienie gotowości usług po otrzymaniu powiadomienia od linii lotniczej, co podkreśla znaczenie jasności w wyborze odpowiedniego punktu kontaktu i terminowego zgłaszania potrzeb.

## 1.2. Punkty Pomocy Specjalnej (Special Assistance Host Desks) na Lotnisku

Na lotnisku w Edynburgu znajdują Państwo wyraźnie oznaczone Punkty Pomocy (Help Points), które są kluczowymi miejscami do zgłoszenia potrzeby asysty. Są one oznaczone **żółtymi znakami** i wyposażone w telefony lub przyciski asysty, co ułatwia wezwanie pomocy w razie potrzeby.

Punkty Pomocy są strategicznie rozmieszczone w kluczowych lokalizacjach, aby zapewnić łatwy dostęp po przybyciu na lotnisko. Można je znaleźć w strefach odbioru i nadania (Drop-off zones), na parkingach dla samochodów i autokarów, a także w halach przylotów. Główne biuro/recepcja pomocy specjalnej znajduje się

**za sklepem WH Smith w Hali Przylotów Krajowych (Domestic Arrivals)**. Obszar ten jest również opisywany jako "zarezerwowana strefa siedzeń/recepcja pomocy mobilnościowej tuż za drzwiami przylotów krajowych naprzeciwko przystanku autobusu Airlink 100". Szerokie i wyraźnie oznaczone Punkty Pomocy na wszystkich głównych punktach wejścia świadczą o przemyślanym projekcie, który ma na celu zminimalizowanie początkowej dezorientacji i stresu dla pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej. Umieszczając te punkty tam, gdzie pasażerowie po raz pierwszy mają kontakt ze środowiskiem lotniska, lotnisko zapewnia możliwość natychmiastowego zgłoszenia i udzielenia pomocy, co przyczynia się do płynniejszego i bardziej uspokajającego rozpoczęcia podróży.

Lotnisko współpracuje z OmniServ (znanym również jako OCS) jako dostawcą usług asysty specjalnej. To partnerstwo sugeruje scentralizowane podejście do wsparcia PRM, co oznacza spójne szkolenie i standardy usług we wszystkich punktach asysty. Taka jednolita polityka operacyjna przekłada się na niezawodne doświadczenie dla pasażerów.

Poniższa tabela przedstawia odległości do Głównego Punktu Pomocy Specjalnej od różnych kluczowych miejsc na lotnisku. Zapewnienie tych konkretnych odległości pomaga pasażerom mentalnie przygotować się na początkową część podróży, zmniejszając niepokój związany z poruszaniem się po dużym lotnisku.

**Tabela 1: Odległości do Punktu Pomocy Specjalnej**

Punkt początkowy (Starting Point)	Odległość do Punktu Pomocy Specjalnej (Distance to Special Assistance Desk)
Odprawa (Check-in)	35m
Parking Krótkoterminowy (Short Stay car park)	35m
Strefa Odbioru/Nadania (Drop off/Pick up zone)	150m
Centrum Wynajmu Samochodów (Car hire centre)	340m
Parking dla Autokarów (Coach parking, w tym transfer z Long Stay car park)	300m
Przystanek Tramwajowy (Tram stop)	180m

### 1.3. Na jaką pomoc można liczyć

Lotnisko w Edynburgu, we współpracy z OmniServ, oferuje szeroki zakres usług, aby zapewnić komfortową podróż. Dostępne wsparcie obejmuje zarówno podstawową asystę, jak i specjalistyczny sprzęt, co świadczy o kompleksowym podejściu do potrzeb pasażerów.

- **Pomoc z Bagażem:** Personel asysty specjalnej może pomóc w przenoszeniu bagażu. Pasażerowie, którzy zgłosili potrzebę asysty, mogą również **bezpłatnie** skorzystać z wózków bagażowych. Wystarczy poinformować o tym kolegów z OCS (Operatora Usług Specjalnych) po przybyciu.
- **Wózki Inwalidzkie:** Wózki inwalidzkie są dostępne na życzenie w punktach pomocy. Personel może również pchać wózek, jeśli zajdzie taka potrzeba. Lotnisko dysponuje wózkami Staxi Chair (maks. 227kg) i standardowymi wózkami (maks. 140kg).

- **Transport do Bramki:** Asysta może być świadczona na całej trasie przez lotnisko, od punktu zgłoszenia, przez odprawę i kontrolę bezpieczeństwa, aż do bramki odlotów.
- **Kontrola Bezpieczeństwa:** Lotnisko podchodzi do procedur bezpieczeństwa z dużą empatią, aby zminimalizować stres pasażerów. Dostępne są **ławki niskopoziomowe** po obu stronach obszaru kontroli bezpieczeństwa, aby ułatwić przygotowanie i ponowne spakowanie rzeczy. Jeśli muszą Państwo przewieźć leki w płynie o objętości powyżej 100 ml, prosimy o poinformowanie o tym funkcjonariusza ochrony i przygotowanie

**dokumentów potwierdzających**, takich jak zaświadczenie od lekarza. Mogą Państwo pozostać na wózku inwalidzkim podczas przechodzenia przez kontrolę bezpieczeństwa, jednak będzie to wymagało pełnego przeszukania ciała, które może być przeprowadzone na siedząco, stojąco lub w prywatnym pokoju. Proces kontroli może być dostosowany dla osób, które mają problemy z przechodzeniem przez skanery (np. z rozrusznikiem serca/ICD lub protezą), ale należy pamiętać, że może to potrwać nieco dłużej. Kontrola urządzeń medycznych, takich jak pompy insulinowe czy stomie, może być przeprowadzona w prywatnym pokoju, aby zapewnić dyskrecję i prywatność.

- **Korzystanie z Własnego Sprzętu Mobilnego:** Pasażerowie mogą pozostać w swoim własnym sprzęcie mobilnym (np. wózku elektrycznym) aż do momentu wejścia na pokład samolotu. Należy jednak udać się do stanowiska odprawy, aby wszystkie części sprzętu zostały oznaczone etykietą bagażową, a formularz „Safe for Carriage” dla elektrycznego sprzętu mobilnego (EMA) został wypełniony. Następnie należy udać się do recepcji asysty specjalnej, aby sprawdzić kompatybilność sprzętu z samolotem. Po wylądowaniu sprzęt mobilny zostanie zwrócony przy bramce przylotu.
- **Asysta przy Wsiadaniu i Wysiadaniu z Samolotu:** Personel asysty specjalnej pomoże w przejściu przez bramkę, wejściu na pokład samolotu za pomocą wind, ramp lub wózków transferowych, a także w dotarciu do miejsca i schowaniu bagażu podręcznego. Lotnisko dysponuje również specjalistycznym sprzętem, takim jak

**S-Max Chair** (urządzenie do wspinania się po schodach samolotu) oraz **Eagle 2 Hoist** (podnośnik pomagający w przemieszczaniu się na fotel w samolocie). Korzystanie z podnośnika Eagle 2 Hoist wymaga **wcześniejszej rezerwacji (minimum 48 godzin przed podróżą)**, wysyłając prośbę na adres: [eaglehoist@edinburghairport.com](mailto:eaglehoist@edinburghairport.com).

- **Wsparcie dla Psów Przewodników:** Psy przewodnicy są mile widziane na terenie lotniska. Wymagane jest powiadomienie linii lotniczej o podróży z psem asystującym w momencie rezerwacji. W przypadku przylotu do Edynburga z psem asystującym, zaleca się skontaktowanie się z centrum odbioru zwierząt lotniska (Animal Receiving Centre)

**co najmniej 48 godzin wcześniej**, aby uzgodnić odpowiednie formalności. Można się z nimi skontaktować pod numerem **+44 (0)131 317 7277** lub mailowo: [arc@extrordinair.co.uk](mailto:arc@extrordinair.co.uk). Na terenie lotniska, obok parkingu wielopoziomowego, znajduje się również **wybieg dla psów**.

- **Dostępne Udogodnienia w Terminalu:**
  - **Toalety Przystosowane:** W całym terminalu dostępne są standardowe toalety przystosowane dla osób niepełnosprawnych.

- **Changing Place Accessible Toilet:** Specjalistyczna toaleta Changing Place, zaprojektowana dla osób wymagających dodatkowej asysty, znajduje się w korytarzu toaletowym **w pobliżu bramki 16**. Posiada ona regulowaną wysokość stołu do przewijania, regulowaną wysokość umywalki oraz podnośnik. Należy pamiętać, że  
  
**aby użyć podnośnika, muszą Państwo przynieść własny pas.**
- **Dedykowane Miejsca Siedzące:** W całym terminalu, w strefach odlotów, znajdują się dedykowane miejsca siedzące dla pasażerów, którzy ich potrzebują.
- **Cicha Przestrzeń:** Specjalna poczekalnia asysty w pobliżu bramki 16 może służyć jako cicha przestrzeń dla pasażerów wrażliwych na hałas.
- **Usługi Komunikacyjne:**
  - **SignLive:** Lotnisko w Edynburgu jest pierwszym lotniskiem w Wielkiej Brytanii, które wprowadziło usługę SignLive, zapewniającą **tłumaczy brytyjskiego języka migowego (BSL) na żądanie** za pośrednictwem inteligentnych urządzeń przenośnych. Umożliwia to natychmiastową komunikację z pasażerami niesłyszącymi i/lub niemówiącymi. To pionierskie podejście do dostępności komunikacyjnej, które wykracza poza standardowe udogodnienia, aktywnie usuwając bariery komunikacyjne i zwiększając niezależność pasażerów z niepełnosprawnościami sensorycznymi.
  - **Aplikacja Welcome App (Neatebox):** Lotnisko współpracuje z Neatebox, oferując aplikację Welcome App, która pozwala pasażerom zgłaszającym potrzebę asysty powiadomić personel o swoim przybyciu i konkretnych wymaganiach, zanim dotrą do punktu pomocy. Więcej informacji na stronie: [www.neatebox.com/edi-joininginstructions](http://www.neatebox.com/edi-joininginstructions).

Lotnisko zapewnia szeroki wachlarz usług, od podstawowego udostępniania wózków inwalidzkich i darmowych wózków bagażowych dla pasażerów PRM, po wysoce specjalistyczny sprzęt, taki jak podnośnik Eagle 2 Hoist i krzesło S-Max. Ten zróżnicowany model usług wskazuje na to, że lotnisko jest przygotowane na szerokie spektrum wyzwań związanych z mobilnością. Jednocześnie, podkreśla się, że bardziej złożone potrzeby wymagają proaktywnej komunikacji i wcześniejszej rezerwacji, aby zapewnić dostępność odpowiedniego sprzętu i wyszkolonego personelu.

Podejście lotniska do kontroli bezpieczeństwa wykracza poza zwykłe przestrzeganie przepisów, koncentrując się na minimalizowaniu dyskomfortu i zachowaniu prywatności. Dostępność niskopoziomowych ławek, możliwość pozostania na wózku inwalidzkim podczas kontroli oraz opcja prywatnych przeszukań dla osób z urządzeniami medycznymi lub stomiami świadczą o głębokiej empatii. Obecność toalety Changing Place z podnośnikiem dodatkowo podkreśla dążenie do zapewnienia godności osobom z głębszymi potrzebami, co jest elementem holistycznego podejścia do dostępności.

Poniższa tabela szczegółowo przedstawia rodzaje asysty PRM dostępne na lotnisku w Edynburgu, wraz z ich opisem i ważnymi informacjami.

**Tabela 2: Rodzaje Asysty PRM**

Rodzaj Asysty (Type of Assistance)	Opis (Description)	Ważne Informacje (Important Information)
Pomoc z Bagażem (Baggage Assistance)	Pomoc z przenoszeniem bagażu; darmowe wózki bagażowe dla pasażerów PRM.	Poproś personel OCS po przybyciu.
Wózki Inwalidzkie (Wheelchairs)	Dostępne na życzenie; personel może pchać wózek.	Dostępne w punktach pomocy.
Transport do Bramki (Transport to Gate)	Asysta w przemieszczaniu się przez lotnisko do bramki odlotów.	Dostępne na życzenie, personel OmniServ.
Kontrola Bezpieczeństwa (Security Check)	Ławki niskopoziomowe, obsługa leków >100ml (z dokumentacją), kontrola wózka (możliwa w prywatnym pokoju).	Poinformuj personel ochrony o lekach/urządzeniach medycznych.
Własny Sprzęt Mobilny (Own Mobility Equipment)	Możliwość użycia własnego sprzętu aż do wejścia na pokład.	Wymaga oznaczenia bagażowego i wypełnienia formularza EMA. Sprzęt zostanie odebrany przy bramce i zwrócony po przylocie.
Wsiadanie/Wysiadanie (Boarding/Disembarking)	Pomoc przy wsiadaniu/wysiadaniu, w tym windy, rampy, specjalne krzesła (S-Max Chair) i podnośnik Eagle 2 Hoist.	Podnośnik Eagle 2 Hoist wymaga rezerwacji min. 48h wcześniej: eaglehoist@edinburghairport.com.
Psy Przewodnicy (Assistance Dogs)	Dozwolone w terminalu; wybieg dla psów.	Wymagane zgłoszenie do linii lotniczej i centrum odbioru zwierząt (min. 48h przed przylotem: arc@extrordinair.co.uk, +44 (0)131 317 7277).

Rodzaj Asysty (Type of Assistance)	Opis (Description)	Ważne Informacje (Important Information)
Udogodnienia w Terminalu (Terminal Facilities)	Toalety przystosowane, Changing Place (z podnośnikiem – własny pas), dedykowane miejsca siedzące.	Changing Place blisko bramki 16.
Usługi Komunikacyjne (Communication Services)	SignLive (tłumacze BSL na żądanie), aplikacja Welcome App (powiadomienie personelu o potrzebach).	SignLive dostępne na urządzeniach przenośnych. Welcome App: <a href="http://www.neatebox.com/ed-joininginstructions">www.neatebox.com/ed-joininginstructions</a> .

## 2. Program Słonecznikowej Smyczy (Hidden Disabilities Sunflower)

Lotnisko w Edynburgu aktywnie uczestniczy w Programie Słonecznikowej Smyczy, mającym na celu wsparcie osób z ukrytymi niepełnosprawnościami.

### 2.1. Czym jest Program Słonecznikowej Smyczy i dla kogo jest przeznaczony

Program Słonecznikowej Smyczy (Hidden Disabilities Sunflower) to globalna inicjatywa, która ma na celu dyskretne wskazanie, że dana osoba może potrzebować dodatkowego wsparcia, pomocy lub po prostu nieco więcej czasu. Jest przeznaczony dla osób, które żyją z niepełnosprawnościami niewidocznymi na pierwszy rzut oka, a które stanowią znaczną część globalnej populacji.

Celem tego programu jest stworzenie środowiska, w którym osoby z ukrytymi niepełnosprawnościami czują się komfortowo i są rozumiane, bez konieczności jawnego ujawniania wrażliwych informacji osobistych. Noszenie smyczy lub przypinki ze słonecznikiem pozwala personelowi lotniska na rozpoznanie, że pasażer może potrzebować dodatkowego wsparcia lub wyrozumiałości podczas podróży. Program ten aktywnie przyczynia się do zmniejszenia stygmatyzacji związanej z niepełnosprawnościami, promując bardziej inkluzywne i mniej oceniające doświadczenia podróży.

Lotnisko w Edynburgu z dumą zapewnia szereg udogodnień, aby wspierać osoby podróżujące z ukrytymi niepełnosprawnościami. Należy podkreślić, że używanie smyczy lub przypinki jest całkowicie opcjonalne. Ta swoboda wyboru pozwala pasażerom samodzielnie decydować, kiedy chcą skorzystać ze wsparcia, co jest kluczowe dla osób z ukrytymi niepełnosprawnościami, które często borykają się z wyzwaniami w przestrzeni publicznej. Program ten ma na celu wzmocnienie pozycji pasażera, dając mu narzędzie do samodzielnego identyfikowania swoich potrzeb.



## 2.2. Korzyści z noszenia Słonecznikowej Smyczy

Noszenie Słonecznikowej Smyczy przynosi szereg korzyści, zarówno pasażerom, jak i personelowi lotniska, ułatwiając wzajemne zrozumienie i komunikację.

Główną zaletą jest to, że smycz działa jako dyskretny sygnał. Ten sygnał pozwala personelowi lotniska na proaktywne oferowanie "dodatkowego wsparcia lub wyrozumiałości" bez konieczności werbalnego wyjaśniania przez pasażera swojej kondycji, co może być trudne lub krępujące. To bezpośrednio odpowiada na wyzwanie związane z niewidzialnymi niepełnosprawnościami, gdzie potrzeby mogłyby pozostać niezauważone. Tworzy to środowisko proaktywnego wsparcia, w którym wizualna wskazówka prowadzi do natychmiastowej świadomości personelu i empatycznej interakcji, zmniejszając obciążenie komunikacyjne dla pasażera.

Personel lotniska, w tym obsługa klienta, jest w pełni przeszkolony, aby pomagać pasażerom z dodatkowymi potrzebami i rozpoznawać Słonecznikową Smycz. Fakt, że główne lotniska i miejsca publiczne, a także linie lotnicze, przyjęły sieć Słonecznikową, oznacza rosnącą standaryzację tego rozpoznawania. To oznacza, że korzyści z noszenia smyczy wykraczają poza samo lotnisko w Edynburgu, potencjalnie oferując bardziej spójne i uspokajające doświadczenie pasażerom na całej ich podróży, w tym na lotach przesiadkowych czy w innych węzłach komunikacyjnych. Ta szersza adopcja prowadzi do bardziej płynnej podróży od początku do końca.

## 2.3. Gdzie na lotnisku można otrzymać Smycz Słonecznikową

Lotnisko w Edynburgu oferuje elastyczne metody uzyskania Smyczy Słonecznikowej, aby zapewnić pasażerom wygodny dostęp do tego wsparcia. Smycze i przypinki można otrzymać, wysyłając prośbę pocztą elektroniczną na adres **[additionalneeds@edinburghairport.com](mailto:additionalneeds@edinburghairport.com)** w celu dostarczenia pocztowego. Alternatywnie, można je odebrać bezpośrednio na lotnisku w dniu wylotu.

Oferowanie zarówno dostawy pocztowej, jak i odbioru na miejscu, świadczy o elastyczności i zrozumieniu różnorodnych potrzeb pasażerów. Niektórzy mogą preferować posiadanie smyczy przed przybyciem na lotnisko, aby zmniejszyć stres, podczas gdy inni mogą zdecydować, że potrzebują jej dopiero po przyjeździe. Możliwość zachowania smyczy na przyszłe podróże dodatkowo zwiększa wygodę i zachęca do ponownego korzystania z programu. Zapewnienie dedykowanego kanału kontaktu, takiego jak adres e-mail, usprawnia proces i gwarantuje, że zapytania dotyczące Smyczy Słonecznikowej trafią do właściwego działu, co prowadzi do bardziej efektywnego wsparcia.

## Podsumowanie i Dodatkowe Informacje

Lotnisko w Edynburgu jest głęboko zaangażowane w zapewnienie, że każdy pasażer, niezależnie od swoich potrzeb, doświadczy komfortowej i bezstresowej podróży. Usługi asysty specjalnej dla pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej (PRM) oraz Program Słonecznikowej Smyczy



dla osób z ukrytymi niepełnosprawnościami stanowią filary tego zaangażowania. Lotnisko stale dąży do doskonalenia swoich usług, czego dowodem jest otwartość na opinie pasażerów oraz udział w ankietach dotyczących jakości asysty, takich jak te przeprowadzane przez CAA. To podejście do ciągłego doskonalenia buduje zaufanie i pokazuje autentyczne dążenie do spełniania potrzeb pasażerów.

Zachęca się pasażerów do aktywnego korzystania z dostępnych zasobów informacyjnych. Lotnisko oferuje do pobrania przewodniki w formacie "easy read" dla "Startu z lotniska" oraz "Lądowania na lotnisku". Te przystępne przewodniki pozwalają pasażerom przygotować się do podróży we własnym tempie, zmniejszając niepokój i umożliwiając lepsze planowanie. Dostęp do tych materiałów wzmacnia pozycję pasażerów, dając im kontrolę nad procesem planowania podróży.

W przypadku jakichkolwiek pytań, potrzeby dodatkowej pomocy lub chęci podzielenia się opinią, zachęca się do kontaktu z Zespołem Obsługi Klienta lotniska. W razie trudności można również skontaktować się telefonicznie pod numerem

**0844 448 8833** lub skorzystać z formularza opinii dostępnego na stronie internetowej lotniska. Więcej szczegółowych informacji na temat wszystkich usług asysty specjalnej można znaleźć na oficjalnej stronie internetowej lotniska w Edynburgu: [www.edinburghairport.com/prepare/special-assistance](http://www.edinburghairport.com/prepare/special-assistance).