

Leistungsbeschreibung der Behindertenbeförderung

Alle Anforderungen dieser Leistungsbeschreibung sind als Mindestmaß zu verstehen.

Beförderung hilfsbedürftiger Personen

Ziel ist es, hilfsbedürftige Menschen auf dem Hamburger Flughafen zu begleiten und zu befördern. Die Betreuung hilfsbedürftiger Passagiere muss den nationalen und internationalen Anforderungskriterien genügen.

- Die Behindertenbeförderung soll den Gästen täglich von 5:00 Uhr bis 23:00 Uhr, bei Bedarf bis zur Ankunft der letzten Maschine, an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung stehen.
- Das Personal des Auftragnehmers, das im Namen von Hamburg Airport Behindertenbeförderungen durchführt, muss mit den Kunden professionell, individuell und sensibel umgehen. Mindestens 50 Prozent der Belegschaft vor Ort muss über die Ausbildung zum Sanitäter verfügen.
- Gewährleistung der Einhaltung von Zeitvorgaben: Die Betreuung/Beförderung beginnt maximal 15 Minuten nach Alarmierung für den Abflug. Gleiches gilt für die Ankunft.

Ablaufbeschreibung

Abflug

Behindertenreisegruppen aber auch einzelne Passagiere sprechen ihre Reise im Vorwege mit dem Behindertentransport ab. Somit wird der Gast bereits am Flughafen erwartet, an seinem Fahrzeug abgeholt und zum Check-in gebracht. Die Mehrzahl der Gäste jedoch sucht den Check-in-Schalter selbständig auf, so dass hauptsächlich der nachfolgende Ablauf zum Tragen kommt.

1. Der Gast checkt bei der gebuchten Airline ein und fordert die Transporthilfe beim Check-in-Personal an.

2. Batteriebetriebene Rollstühle müssen am Schalter eingecheckt und zum Sperrgepäckschalter gebracht werden. Bei handbetriebenen entscheidet der Gast, ob er seinen eigenen Rollstuhl am Check-in aufgibt oder mit zum Gate nimmt.
3. Die Check-in-Mitarbeiter informieren den Behindertenbeförderungsservice telefonisch über den Namen des Gastes, die Abflugszeit, die Art der Behinderung und die notwendige Beförderungshilfe.
4. Je nach Absprache wird der Gast innerhalb von maximal 15 Minuten nach Anforderungseingang oder 30 Minuten vor Abflug am Check-in-Schalter bzw. am vereinbarten Treffpunkt abgeholt.
5. Der Gast wird zeitgleich mit seinem Handgepäck vom Behindertendienst durch die Sicherheitskontrolle begleitet.
6. Je nach Behinderung des Gastes wird dieser mit seinem eigenen Rollstuhl, dem Rollstuhl der Beförderungshilfe oder der E-Karre zum Piergate gebracht, wo der Gast auf seinen Abflug wartet. Der Gast darf ohne entsprechende Vereinbarung nie länger als 20 Minuten ohne Betreuung bleiben.
7. Bei Bedarf muss der Gast mit Hilfe des Beförderungsdienstes die Toiletten aufsuchen können.

8.1. Fingerposition

5 Minuten vor dem Einsteigen holt der Mitarbeiter der Behindertenbeförderung den Gast am Gate ab und bringt ihn durch den Finger zum Flugzeug. Vor der Flugzeugtür wird der Gast mit Hilfe von 2 Mitarbeitern in einen Loadingchair gesetzt, auf die Maschine zu seinem Platz geschoben und in den Sitz gehoben. Teilweise können die Gäste selbständig, nur mit Stützhilfe durch einen Mitarbeiter, an ihren Platz gelangen und sich setzen. Der Rollstuhl des Gastes wird zusammengeklappt und dem Ladepersonal übergeben.

8.2. Außenposition - Variante A Pier Süd

Der Gast wartet am Gate. 1 Mitarbeiter fährt mit dem Bus zur Tür des Außengates und wartet, während ein weiterer Mitarbeiter den Gast am Gate abholt und ihn mit dem Aufzug zur Außentür befördert. Dort übergibt er den Gast dem wartenden Fahrer des Transportfahrzeuges. Je nach Behinderung wird entweder mit dem Loadingchair (2 Mitarbeiter) oder mit Hilfe nur eines Mitarbeiters eingestiegen.

Variante B Gates C 09 – C 14

Der Gast wird beim Check-in abgefertigt und gleichzeitig fiktiv geboardet. Zunächst wird der Gast ebenfalls durch die Sicherheitskontrolle zur Pier begleitet und dann zur Schiebetür in der Ankunft gebracht. Dort wartet er bis der Beförderungsmitarbeiter sein Auto vorfährt, lädt den Gast ein und bringt ihn zu seinem Flugzeug. Bei Bedarf wird der Gast durch 2 Mitarbeiter in den Loadingchair gesetzt und entweder an seinen Platz gebracht oder mit einem Mitarbeiter zum Platz geführt.

8.3. Fingerposition beim Fluggerät CRJ

Bei diesem Maschinentyp kann nicht direkt vom Finger geboardet werden, deshalb wird die Fingertreppe zum Vorfeld benutzt. Der Gast wird zur Maschine geleitet oder

getragen und dann über die Flugzeugtreppe an Bord gebracht. Für diesen Vorgang werden je nach Behinderung der Loadingchair und 2 Mitarbeiter bzw. nur ein Mitarbeiter zur Unterstützung benötigt.

9. Über jeden Vorgang wird eine Dokumentation (s.a. A6) erstellt, welche den zeitlichen Aufwand, den Personaleinsatz, den Auftraggeber, etc. beinhaltet.

Ankunft

Die Abholung des behinderten Fluggastes von Bord muss spätestens 20 Minuten nach Auftragserteilung erfolgen. Die Beförderung des mobilitätseingeschränkten Gastes und seines Handgepäcks erfolgt wie nachfolgend beschrieben:

1. Der Behindertenservice erhält von der Airline eine SITA-Meldung mit Flugdaten, Namen des Gastes und Art der Behinderung.
2. Wenn es die Airline versäumt, vorab eine SITA-Meldung zu senden, fordert die Fluggesellschaft bzw. der Abfertigungsagent die Behindertenbeförderung erst nach der Landung in Hamburg an. Die Beförderung beginnt in diesem Fall innerhalb von max. 15 Minuten nach Anforderungseingang.
3. Der Gast wird an der Flugzeugtür erwartet oder bei Bedarf mit Hilfe des Loadingchairs vom Flugzeug gebracht. Bei Außenpositionen wird er mit dem Transportfahrzeug, bei Pierpositionen mit dem Rollstuhl z.T. mit Hilfe einer E-Karre zur Ankunft gefahren.
4. Dort wird das Gepäck entweder von den Begleitpersonen entgegengenommen oder der Behindertendienst bestellt bei Bedarf einen Gepäckträger.
5. Abschließend wird der Gast zum Ausgang gebracht und ggf. das Gepäck dem Abholer übergeben.
6. Über jeden Vorgang wird eine Dokumentation erstellt, die Zeiträume, den Personaleinsatz, den Auftraggeber, etc. beinhaltet.

Für den Beförderer bedeutet die Beförderung eines WCHC immer den Einsatz von 2 Mitarbeitern, die mindestens eine Qualifikation zum Sanitäter benötigen.

Liegende Beförderung

Bei der Betreuung eines Fluggastes, der liegend befördert wird, hat der Behindertendienst folgende Aufgaben:

- Information an Bundespolizei, Zoll und Vorfeldbrücke
- Check-in- und Check-out-Modalitäten mit den Angehörigen oder der Krankenwagenbesatzung

- Bestellung eines Follow-me-Wagens zur Abholung des Krankenwagens am Nord- oder Südtor. (Die Beaufsichtigung der Crew des Krankenwagens obliegt von dort bis zum Flugzeug dem Follow-me-Fahrer, danach dem Auftragnehmer).
- Übernahme der Beaufsichtigung der Besatzung des Krankenwagens am Flugzeug
- Absprache mit der Airline-Crew über Boarding-Prozess
- Auf Wunsch der Fluggesellschaft Beförderung des Gastes durch 2 Mitarbeiter des Beförderungsdienstes, ansonsten trägt die Krankenwagenbesatzung den Gast mit Hilfe einer Schaufeltrage oder eines Loadingchairs an Bord.
- Im Flugzeug Sicherung des Gastes mit Gurten und Übergabe an den begleitenden Arzt oder die Flugzeug-Crew. (Ein begleitender Arzt checkt auf normalem Wege ein und nimmt seinen Patienten erst an Bord in Empfang.)
- Bestellung eines Follow-me-Fahrzeuges zur Begleitung des Krankenwagens vom Vorfeld (die Aufsichtspflicht geht wieder an den Follow-me-Fahrer über).

Ankünfte werden analog bearbeitet. Für diese Vorgänge werden wenigstens 2 Mitarbeiter benötigt, die mindestens über eine Ausbildung zum Sanitäter verfügen. In Einzelfällen muss der Passagier für eine Übergangszeit in der Sanitätsstation am Hamburger Flughafen betreut werden. Hierfür ist eine Qualifikation des Mitarbeiters als Rettungssanitäter unabdingbar.