

PRM - Service
EC regulation 1107/2006

**Qualitätsstandards für die Betreuung von
mobilitätseingeschränkten Menschen**

PRM - Service

Inhalt

1. PRM Definition
2. PRM Service – Generelles
3. PRM Infrastruktur
4. Definitionen
5. PRM Buchungsmöglichkeiten
6. Prozesse
 - 6.1 Inbound
 - 6.2 Outbound
 - 6.3 Transfer
7. PRM service – Qualitätsparameter
8. Training
9. Pick-up/drop-off points
10. Nicht planbare Vorkommnisse

1. PRM Definition

Als PRM-Gäste gelten:

- Behinderte Fluggäste oder
- Fluggäste mit eingeschränkter Mobilität (sensorisch, motorisch, dauerhaft oder zeitweilig)
- Fluggäste mit geistiger Behinderung
- Fluggäste mit Beeinträchtigung wegen anderer Behinderungen
- Ältere Fluggäste

Entsprechende IATA Codes:

WCHR / WCHS / WCHC / WCHP / BLND / DEAF / DEAF-BLND /
MEDA (in combination with WCH) / LEGL / LEGR / LEGB

Definitions according to Eu -regulation Art. 2/a) and ECAC Doc 30

Nicht inkludiert = additional service:

MAAS

- "Exotische" Sprachen
- Schwangere
- Mütter mit kleinen Kindern
- Familien
- Young pax
- UM
- VIP
- Stretcher (STCR)
- Medical cases (MEDA, if not in combination with WCH)
- Oxygen required (OXYG)

2. PRM Service – Generelles

- Betreuung der PRM von den Pick-up / Drop-off - Points bis zum Check-In, während des Transits, inkl. Zoll-, Pass- Sicherheitskontrollen, bis zum Gepäck durchgeführt
- Bereitstellung des entsprechenden Equipments
- Behindertentransport Vorfeld
- Behindertentransport Gebäude
- Bereitstellung von geschultem Personal nach EU 1107 Art. 11
- Dokumentation
- Öffnungszeiten 04:30h – 22:30h
- Betreuung bei Flugunregelmäßigkeiten
- Qualitätsmanagement durch Flughafen
- Beschwerdestelle
- Anmeldung der Gäste an den Begleitservice über SITA / Email

3. PRM Infrastruktur

- Pick-up / Drop-off points
- Geeignete und ausreichend Aufzüge
- Ausgewiesene Pick – up points an Busankünften
- Ausgewiesene Parkflächen mit Rufmöglichkeit

4. Definitionen

INBOUND

Lokalaussteiger = 1 PRM

OUTBOUND

Lokalzusteiger = 1 PRM

TRANSFER

Umsteigepassagier mit Flugzeug- und ggf. Airlinewechsel = 2 PRM

TRANSIT

Passagier mit Transitzeit ohne Flugzeugwechsel = 1 PRM

Vorausbuchungsfrist 48 Std

Um einen möglichst besten Service zu gewährleisten, sollte die PRM - Anmeldung mind. 48 Stunden vor Abflug bei der Airline vorliegen, diese Info sollte mind. 36 Stunden vor Abflug an den entsprechenden Behindertenservice weitergeleitet werden (EU Regulation Art. 6, 7).

Flugunregelmäßigkeit

Verspätung, Annullierung oder Ausweichlandung

Betreuung der Gäste durch Begleitservice :

- Arrangieren von Umbuchungen / Voucher /
- Hotel mit der jeweiligen Fluggesellschaft
- Begleitung zum Hotelbus oder zu entsprechenden Übergabepunkten
Bahn, Taxi, etc.
- Dokumentation

Passagierunregelmäßigkeit

Fluggast wurde unerwartet krank, benötigt medizinische Hilfe

Fluggast wurde durch die Fluggesellschaft abgelehnt

Fluggast hat ungültige Reisedokumente

Abholer kann nicht aufgefunden werden

Durchführung durch Begleitservice:

- arrangieren eines medical certificate /
- Umbuchung / Hotel / Voucher / eventuell notwendiges Visa/
Ersatzreisedokumente mit der Bundespolizei in Absprache mit der
Fluggesellschaft
- Lokalisierung der Abholer
- Arrangieren eines Sanitärtransportes
- Information an Familienangehörige, etc.
- Dokumentation

(eventuelle Zusatzkosten sind direkt mit dem Passagier zu verrechnen)

Passagierunregelmäßigkeiten, die durch deren eigene Schuld resultieren, können durch den Begleitservice an den Gast in Rechnung gestellt werden. Die Abstimmung mit dem Passagier übernimmt der Begleitservice. Zusätzliche Betreuungszeiten werden den Fluggesellschaften nicht in Rechnung gestellt.

HANDGEPÄCK

Betreuung / Tragen / Verstauen des Handgepäcks im Rahmen der gültigen Auflagen der Fluggesellschaft

PRM Begleitpersonen

Fallen nicht unter das Betreuungsgebot

HILFELEISTUNG

- Betreuung der PRMs innerhalb und außerhalb der Abfertigungsgebäude
- Betreuung zum Abfertigungsschalter
- Betreuung sowie Transport des Gepäcks
- Betreuung durch Zoll-, Pass- und Sicherheitskontrollen
- Betreuung der PRM von und an Bord eines Flugzeuges sowie zum und vom Flugzeugsitz inkl. Tragen und Verstauen des Handgepäcks
- Betreuung mit geeigneten Hilfsmitteln des Service Providers
- Betreuung zur Gepäckhalle sowie Transport des Gepäcks bis zum Drop-off
- Betreuung im Transit zum Anschlußflug
- Betreuung zu den Toiletten
- Organisation von Ersatz-Hilfsmitteln

Grundsätzlich ist jeder Mitarbeiter verpflichtet, bei Unterstützungsanforderung eines PRM adäquate Hilfe zu leisten.

5. PRM Buchungen

Direkte Buchungen des PRM - Gastes beim Begleitservice können nicht akzeptiert werden, da nicht gewährleistet ist, ob die WCH - Reservierung bestätigt werden kann. Unter Umständen ist die maximale Anzahl an WCH - Reservierungen bereits ausgeschöpft und der Gast kann somit nicht auf dem entsprechenden Flug akzeptiert werden. Anfragen über eine Assistenz am Flughafen bedeuten keine WCH - Reservierung, es muss in diesem Fall geprüft werden, ob eine WCH - Reservierung bei der jeweiligen Fluggesellschaft vorliegt.

PRM - Buchungen können daher nur durch einen qualifiziertes Reisebüro oder Fluggesellschaft getätigt werden. Hierzu ist eine bestätigte WCH - Buchung notwendig. Ohne diese Bestätigung kann eine PRM - Betreuung weder am Boden noch in der Luft gewährleistet werden. Eine Buchung muß der Fluggesellschaft mind. 48 Stunden im Voraus vorliegen, bei kürzerer Dauer wird bei verstärktem Aufkommen priorisiert betreut.

Priorisierte Infokette:

Folgende Infomöglichkeiten gibt es für den Provider:

1. PSM

Die sog. Passenger Assistance List „**PAL**“, Change Assistance List „**CAL**“ und Passenger Service Message „**PSM**“ wird von der jeweiligen Outbound-Station zu einer definierten SITA-Telexadresse oder Email zum PRM - Service der jeweiligen Inbound - oder Transit-Station verschickt.

2. Adhoc Betreuungen

Aufträge werden über telefonische Anmeldung beim Service-Provider angekündigt. Die Anmeldungen müssen namentlich erfolgen.

6. PRM Prozesse

Näher als man denkt.

6.1 INBOUND

	INBOUND process Terminal position	INBOUND process Remote position	specifications	remarks
Anmeldung	Über die entsprechenden Reservierungssysteme, PSM, PAL, CAL	Über die entsprechenden Reservierungssysteme, PSM, PAL, CAL	Differenzierung: - 36 hrs + - 0 – 36 hrs	
Pick-up	Pick-up am Flugzeug Hilfestellung beim Handgepäck	Pick-up am Flugzeug Hilfestellung beim Handgepäck	Übernahme von der Crew Übernahme am Sitzplatz (WCHC) mit den entsprechenden Hilfsmitteln (Tragestuhl)	Generell: PRM wird erst nach Aussteigen aller anderen Passagiere von Bord begleitet
Transport	Transport mit Rollstuhl	Transport mit Rollstuhl und Bus / Behindertenfahrzeug	Abhängig von der Einschränkung kann auf Rollstuhl verzichtet werden	
Kontrollen	Begleitung des PRM durch Passkontrolle, Sicherheitskontrolle, Zoll, falls erforderlich	Begleitung des PRM durch Passkontrolle, Sicherheitskontrolle, Zoll, falls erforderlich		Kontrollen sind abhängig von Schengen, Non Schengen Bereichen
Gepäckausgabe	Begleitung des PRM zur Gepäckausgabe und Hilfestellung beim Gepäck	Begleitung des PRM zur Gepäckausgabe und Hilfestellung beim Gepäck	Unterstützung des PRM im Falle von Gepäckverlust oder -beschädigung	Gilt nur bei aufgegebenen Gepäck
Lounge	Begleitung und Abholung von und zur Lounge falls berechtigt	Begleitung und Abholung von und zur Lounge falls berechtigt		
Drop-off point	Je nach Bedarf des Gastes findet die Begleitung incl. Gepäck zum Drop-off Point des Flughafens statt	Je nach Bedarf des Gastes findet die Begleitung incl. Gepäck zum Drop-off Point des Flughafens statt		
Dokumentation	Begleitservice dokumentiert Betreuung und Übergabeorte	Begleitservice dokumentiert Betreuung und Übergabeorte		
Flugunregelmäßigkeiten	Ankunft verspätet	Ankunft verspätet	Abstimmung mit der Fluggesellschaft bezüglich. Umbuchung/Hotel, etc.	
Passagierunregelmäßigkeit	Ungültige Reisedokumente, Krankheit, Behördenprobleme, Abholer kann nicht gefunden werden	Ungültige Reisedokumente, Krankheit, Behördenprobleme, Abholer kann nicht gefunden werden		Verantwortung liegt voll und ganz beim PRM

Maximale Wartezeiten

Generell:

Pax pre-booked 36 hrs +: max. 10 Min. nach Aussteigen der Gäste = höchste Priorität für alle WCH-Kategorien

Carry cases:

Pax pre-booked 0 - 36 hrs/pax not booked: max. 30 Min. nach Aussteigen der Gäste = höchste Priorität für WCHCs

Andere:

best effort

In comparison see following ECAC-standards:

For pre-booked arriving customers:

Assistance should be available at the gate-room/aircraft side for:

- 80% of customers within 5 minutes of "on chocks"
- 90% within 10 minutes
- 100% within 20 minutes

For NON pre-booked arriving customers:

Assistance should be available at the gate-room/aircraft side for:

- 80% of customers within 25 minutes of "on chocks"
- 90% within 35 minutes
- 100% within 45 minutes

Qualitätsparameter:

- zeitgerechte Betreuung
- Freundlichkeit der PRM Betreuer

6.1 OUTBOUND

	OUTBOUND process Terminal position	OUTBOUND process Remote position	specifications	remarks
Anmeldung	Über die entsprechenden Reservierungssysteme, PSM, PAL, CAL	Über die entsprechenden Reservierungssysteme, PSM, PAL, CAL	Differenzierung: - 36 hrs + - 0 – 36 hrs	
Pick-up	Pick-up an ausgewiesenen Stellen, Hilfestellung beim Handgepäck	Pick-up an ausgewiesenen Stellen, Hilfestellung beim Handgepäck		Meldeschlusszeiten: mind. 1 Stunde vor Abflug am CKI-Schalter, 2 Stunden vor Abflug innerhalb Flughafengrenzen, es sei denn, es existieren andere Meldeschlusszeiten
Transport	Transport mit Rollstuhl zum Check-in	Transport mit Rollstuhl zum Check-in	Abhängig von der Einschränkung kann auf Rollstuhl verzichtet werden	
Check-in	Betreuung des PRM am CKI	Betreuung des PRM am CKI		
Kontrollen	Begleitung des PRM durch Passkontrolle, Sicherheitskontrolle, Zoll, falls erforderlich	Begleitung des PRM durch Passkontrolle, Sicherheitskontrolle, Zoll, falls erforderlich		
Lounge	Begleitung des PRM zur Lounge abhängig von der verbleibenden Zeit bis zum Abflug	Begleitung des PRM zur Lounge abhängig von der verbleibenden Zeit bis zum Abflug		
Transport zum Flugzeug	Transport mit Rollstuhl zum Gate, Begleitung zum Sitzplatz und Verstauen des Handgepäcks	Durchführung des Transports zur Vorfeldposition mit geeigneten Mitteln, Begleitung zum Sitzplatz und Verstauen des Handgepäcks		
Boarding	Abstimmung des Boardings mit der Fluggesellschaft	Abstimmung des Boardings mit der Fluggesellschaft	Übergabe der Bordkarte an das Gatepersonal	Generell: Pre-boarding für PRM, falls möglich
Dokumentation	Begleitservice dokumentiert Betreuung und Übergabeorte	Begleitservice dokumentiert Betreuung und Übergabeorte		
Flugunregelmäßigkeiten	Abflug verspätet, annulliert oder umgeleitet, PRM verpasst Flug	Abflug verspätet, annulliert oder umgeleitet, PRM verpasst Flug	Abstimmung mit der Fluggesellschaft bezüglich Umbuchung/Hotel, etc.	
Passagierunregelmäßigkeit	Ungültige Reisedokumente, Krankheit,	Ungültige Reisedokumente, Krankheit,		Liegt in der vollen Verantwortung des PRM

Maximale Wartezeiten

Generell:

Pax pre-booked 36 hrs +: max. 10 Min. am Pick-Up Point = höchste Priorität für alle WCH-Kategorien

Carry cases:

Pax pre-booked 0 - 36 hrs: max. 20 Min. am Pick-Up Point = höchste Priorität für WCHCs

pax not booked: best effort

Meldeschußzeiten:

Am Pick-Up Point: min. 2 Stunden vor Abflug oder veröffentlichte Meldeschlußzeiten der jeweiligen Fluggesellschaft

Am Check-in: min. 1 Stunde vor Abflug oder veröffentlichte Meldeschlußzeiten der jeweiligen Fluggesellschaft

In comparison see following ECAC-standards

For pre-booked departing customers:

Upon arrival at the airport, once they have made themselves known:

- 80% of customers should wait no longer than 10 minutes for assistance
- 90% should wait for no longer than 20 minutes
- 100% should wait for no longer than 30 minutes

For NON pre-booked departing customers:

Upon arrival at the airport, once they have made themselves known:

- 80% of customers should wait no longer than 25 minutes for assistance
- 90% should wait for no longer than 35 minutes
- 100% should wait for no longer than 45 minutes

Qualitätsparameter:

- zeitgerechte Betreuung
- Freundlichkeit der PRM Betreuer

TRANSFER

Transfer Verbindungen können bestehen aus

Gebäude – Gebäude / Gebäude – Vorfeld / Vorfeld – Gebäude / Vorfeld – Vorfeld

	Transfer process terminal position	Transfer process remote position	specifications	remarks
Anmeldung	Über die entsprechenden Reservierungssysteme, PSM, PAL, CAL	Über die entsprechenden Reservierungssysteme, PSM, PAL, CAL	Differenzierung: - 36 hrs + - 0 – 36 hrs	
Pick-up	Pick-up am Flugzeug Hilfestellung beim Handgepäck	Pick-up am Flugzeug Hilfestellung beim Handgepäck	Übernahme von der Crew Übernahme am Sitzplatz (WCHC) mit den entsprechenden Hilfsmitteln (Tragestuhl)	Generell: PRM wird erst nach Aussteigen aller anderen Passagiere von Bord begleitet
Transport	Transport mit Rollstuhl	Transport mit Rollstuhl und Bus / Behindertenfahrzeug	Abhängig von der Einschränkung kann auf Rollstuhl verzichtet werden	
Kontrollen	Begleitung des PRM durch Passkontrolle, Sicherheitskontrolle, Zoll, falls erforderlich	Begleitung des PRM durch Passkontrolle, Sicherheitskontrolle, Zoll, falls erforderlich		Kontrollen sind abhängig von Schengen, Non Schengen Bereichen
Check-in	Begleitung des PRM zum Check-in des Anschlußfluges falls nicht durchabgefertigt und Hilfestellung beim Handgepäck	Begleitung des PRM zum Check-in des Anschlußfluges falls nicht durchabgefertigt und Hilfestellung beim Handgepäck	Überprüfung, ob Gepäck durchabgefertigt, falls nicht, Transfer anstossen	Gilt nur bei aufgegebenen Gepäck
Lounge	Begleitung und Abholung von und zur Lounge falls berechtigt	Begleitung und Abholung von und zur Lounge falls berechtigt		
Begleitung zum Anschlußflug	Transport mit Rollstuhl zum Gate, Begleitung zum Sitzplatz und Verstauen des Handgepäcks	Durchführung des Transports zur Vorfeldposition mit geeigneten Mitteln, Begleitung zum Sitzplatz und Verstauen des Handgepäcks	Boarding nach Absprach mit dem jeweiligen Gate	In der Regel als Pre-Boarding
Dokumentation	Begleitservice dokumentiert Betreuung und Übergabeorte	Begleitservice dokumentiert Betreuung und Übergabeorte		
Flugunregelmäßigkeiten	Ankunft verspätet	Ankunft verspätet	Abstimmung mit der Fluggesellschaft bezüglich. Umbuchung/Hotel, TWOV Irreg etc.	
Passagierunregelmäßigkeit	Ungültige Reisedokumente, Krankheit, Behördenprobleme, Abholer kann nicht gefunden werden	Ungültige Reisedokumente, Krankheit, Behördenprobleme, Abholer kann nicht gefunden werden		Verantwortung liegt voll und ganz beim PRM

MCT für PRM: sollte mindestens 60 Min. zwischen onblock und offblock oder entsprechend länger gemäß der veröffentlichten Meldeschlusszeiten der jeweiligen Fluggesellschaften sein.

Maximale Wartezeiten:

Generell:

Pax pre-booked 36 hrs +: max. 10 Min. nach Aussteigen der Gäste = höchste Priorität für alle WCH-Kategorien

Carry cases:

Pax pre-booked 0 - 36 hrs/pax not booked: max. 30 Min. nach Aussteigen der Gäste = höchste Priorität für WCHCs

Andere:

best effort

Abhängig von der Transferzeit können die Betreuungen durch den Begleitservice oder Fluggesellschaft priorisiert werden, um einen pünktlichen Abflug des Anschlussfluges zu gewährleisten

No explicit ECAC standards available

Qualitätsparameter:

- zeitgerechte Betreuung
- Freundlichkeit der PRM-Betreuer

7. PRM Service - Qualitätsparameter

- Zertifizierung
- Betreuung des PRM innerhalb der vorgegebenen Zeitrahmen
- PRM Mitarbeitertraining gemäß EU 1170 Art. 11
- Qualität des Equipments
- Freundlichkeit, soziale und interkulturelle Kompetenz der Mitarbeiter
- Sprachkenntnisse (min. Englisch und Deutsch)
- Angemessenes Erscheinungsbild
- Basiswissen in Bezug auf Abfertigungsprozesse und notwendiger Dokumente wie Reisepässe, Tickets, Boarding passes, Sicherheitskontrollen, Zollkontrollen
- Kenntnisse der Infrastruktur
- Dokumentation über durchgeführte Betreuung (Welche Art, für wen, wann durchgeführt), Statistiken

(EU Verordnung, Art. 9)

8. Training

Nachfolgend aufgeführte Schulungen gelten für das eingesetzte Personal zur PRM Betreuung (EU Verordnung, Art. 11):

- Allgemeine Verhaltensrichtlinien erforderlich für alle Flughafenangestellten
- Training für PRM - Betreuer, dabei sollten die nachfolgend aufgeführten Punkte ausführlich geschult werden:
 - Grundwissen (Behindertengleichstellungsgesetz)
 - Definition PRM (verschiedene Arten der Behinderungen)
 - Umgang mit PRMs unterschiedlicher Behinderungen
 - Kulturelle Besonderheiten
 - PRM Hilfsmittel und deren Umgang, Umgang mit Tieren
 - PRM Security check

9. Pick-up / drop-off points

Jeder Schalter der Abflugebene ist als Übergabepunkt ausgewiesen, wenn der Gast sich dort meldet.

Pick-up Punkte sollen mit einer Rufmöglichkeit und ausgewiesenen Sitzplätzen versehen werden.

Pick-up Points:

Vorfahrt Abflugebene (Eingang West)

Parkhäuser, ausgewiesene Parkplätze (P1, Ebene 1)

Information

Drop-off Points:

Ankunftsebene

Parkhäuser, ausgewiesene Parkplätze (P1, Ebene 1)

Taxi

Bushaltestelle / Vorfahrt Abflugebene (Eingang West)

(see EU regulation, Art. 5)

10. Nicht planbare Vorkommnisse

- PRM Begleitservice kann den Gast aufgrund Personalengpässen nicht betreuen → In Verantwortung des Begleitservices
- PRM Begleitservice kann den Gast nicht zeitgemäß zum Abflug begleiten und PRM verpasst Flug → In Verantwortung des Begleitservice
- PRM ist unbegleitet und bekommt gesundheitliche Probleme → Sache des PRM mit Unterstützung Begleitservice