

PALUBNÍCH PRŮVODČÍ II.

V PRVNÍM DÍLU NAŠEHO ČLÁNKU JSME SEZNÁMILI ČTENÁŘE FLYING REVUE, A DOUFÁME, ŽE I POTENCIONÁLNÍ ZÁJEMCE O TOTO KRÁSNÉ ZAMĚSTNÁNÍ, SE ZÁKLADNÍMI INFORMACEMI O VÝCVIKU BUDOUCÍCH STEVARDŮ A STEVARDEK. A TAKÉ JSME SI POVĚĎELI ALESPON V KRÁTKOSTI O JEDNOM Z DŮLEŽITÝCH PŘEDMĚTŮ, ZVANÉM CRM ANEB ŘÍZENÍ ZDROJŮ POSÁDKY. DNES SI POVÍME NĚCO O DALŠÍCH DVOU PŘEDMĚTECH, ZDRAVOVĚDĚ A METEOROLOGII, A NAŠE POJEDNÁNÍ UZAVŘEME S OPERÁTORY VÝCVIKOVÝCH ZAŘÍZENÍ, BEZ KTERÝCH BY SE PRAKTICKÝ VÝCVIK TAKÉ NEOBEŠEL.

Text: Miloslava Landová, Lucie Špáňová a Martin Voráček • **Foto:** archiv CATC



První pomoc na palubě

Premýšleli jste někdy během letu u své vonící kávy o tom, jak je postaráno o vaše zdraví? Tedy abychom byli přesnější – jak by se ona posádka, která se tak skvěle na slunečné obloze stará o vaše pohodlí a chutě, postarala o vaše zdraví, kdyby to bylo třeba?

Pokud ne, pojďte s námi nyní na malou prohlídku po všech místech a nezbytných činnostech, které vedou ke skvělé vycvičeným palubním průvodčím i v oblasti poskytování první pomoci.

Vše začíná v počátečním výcviku, který novým stewardům a stewardkám zabere celkem 32 hodin. Učí se zde základy anatomie, poté poskytování první pomoci. Prakticky trénují to, jak doslova zachraňovat životy – techniku kardiopulmonální resuscitace, umělého dýchání, obvazování. Postupem času se seznamují s různými druhy nemocí a jejich příznaky, učí se, jak v těchto situacích postupovat. A to samozřejmě i v různých exotických krajích, které mohou někdy cestujícím připravit nepříjemná exotická onemocnění. Bez čeho se určitě novopečené posádky dál neobejdou, je rozmístění zdravotnického vybavení na palubě. A samozřejmě i to, jak s ním efektivně prakticky pracovat. Po ukončení celého kurzu musí všichni úspěšně napsat závěrečný test a složit praktické i teoretické zkoušky.

Tím vše ale samozřejmě nekončí. Důležitá je praxe a opakování, a proto je pro všechny posádky dále připraven tzv. opakovací výcvik. Ten probíhá každý rok od září do března zhruba dvakrát týdně v menších skupinách. Trvá tři hodiny, obsah je přesně dán legislativou a skládá se opět z teoretické i praktické části. Ta musí být navíc prováděna na тренаžeru, aby místo výcviku bylo co nejvíce podobné reálným podmínkám. I zde musí každý palubní průvodčí úspěšně složit závěrečné opakovací zkoušky.

A jak vypadá školení z druhé strany, ze zákulisí? Tedy jak vzniká a co se vlastně děje ve Výcvikovém středisku, když tu zrovna neprobíhá žádný z výcviků? Lektoři nezahálají, průběžně připravují nová témata, vycházející z praxe loňských let. Absolvují pravidelný tematický výcvik organizovaný lékařem zdravotnické záchranné služby, neboť své podstatné místo má v letecké dopravě také koordinace mezi jednotlivými slož-



kami. Zkoušejí si nacvičovat nové situace, které vycházejí ze zkušeností přímo z letadla. A některé z nich se postupně promění do podoby výukového materiálu – videa.

Že je jejich práce úspěšná, to dokládají asi nejlépe příklady z praxe. V nich jsou to právě pečlivě vyškolení stewardi,

kteří zachránili už celou řádku cestujících s infarkty myokardu, astmatickými záchvaty a jinými onemocněními.

V historii jsou zaznamenány dokonce úspěšné porody na palubách letadel. Nebo to, kdy posádky aplikovali výboj pomocí AED a zachránili tak cestujícího s komorovou fibrilací.

Drtivou většinu případů, kdy se posádky starají o zdraví pasažérů, tvoří ale naštěstí nespočet případů podávání kyslíku v méně náročných případech, drobné zdravotnické úkony jako ošetřování popálenin a ran, asistence při nevolnostech. Péče o zdraví cestujících je vedle bezpečnosti samotného letu tím nejdůležitějším, co tvoří práci posádek.

Díky pečlivě připraveným výcvikům a obrovskému nasazení lektorek i vedoucího instruktora palubních průvodčích mají cestující péči 100% zajištěnou. ➡





Letecká meteorologie

„Slečno, prosím vás, je to normální, že to s tím letadlem takhle hází?“ Zdánlivě nelogický, ale poměrně častý dotaz cestujících směrem k palubním průvodčím, z tónu hlasu je cítit strach a obavy. Jak zareagovat? Tak, jako musí být člen palubního personálu trochu hasič, zdravotník, mechanik či psycholog v jedné osobě, je částečně i meteorologem. Měl by rozumět některým procesům v atmosféře, jež mohou ovlivnit let, komfort cestujících a bezpečnost všech na palubě. Cestující, kteří mají z nějakého důvodu obavy z létání, a že jich bývá mnoho, velmi ocení, pokud je jim vysvětleno, z jakého důvodu zažívají například turbulenci. Strach a obavy z neznáma mohou vyústit v závažnější zdravotní problém, jako je kupříkladu hyperventilace, nebo také záchvat panického strachu, kdy cestující může strhnout davovou psychózu a způsobit tak paniku na palubě.

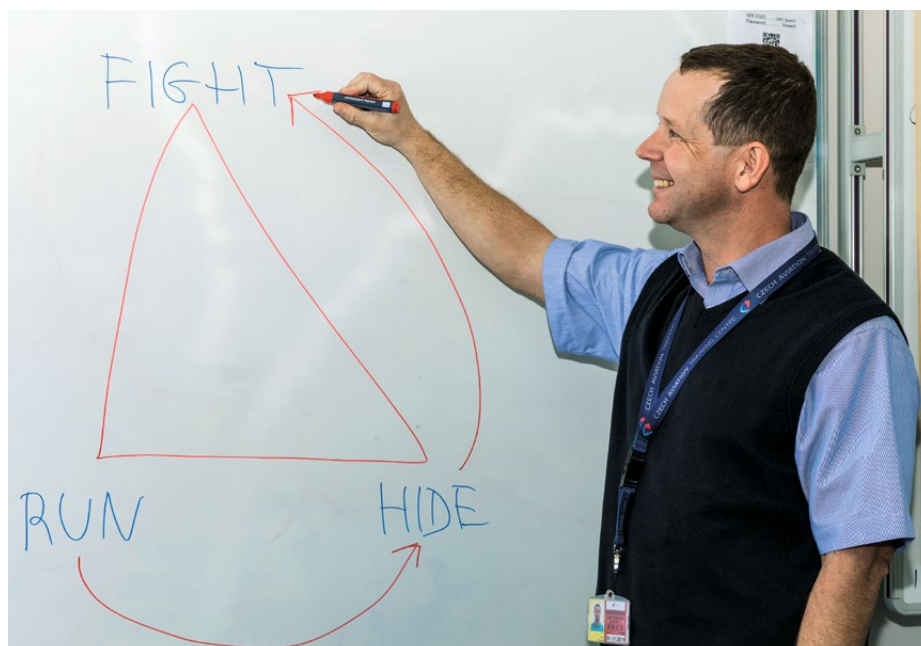
V dnešní době, kdy je informovanost cestujících na mnohem vyšší úrovni, než tomu bývalo v minulosti, dávají média lidem možnost obeznámit se s důvody nestandardních situací na palubách letadel, které někdy skončily bohužel i fatálně. Emoce spojené se strachem

a obavami z létání jsou pochopitelné, ale profesionálním přístupem palubního personálu také zvládnutelné. Vždyť kdo jiný by mohl cestujícího uklidnit, zajistit mu pohodu a pocit bezpečí na palubě než palubní průvodčí. I když je létání snem lidstva od nepaměti, je to činnost, která nám i přes ohromný pokrok ve vývoji letecké dopravy není přirozená a přináší mnoho rizik. Mezi ty

nejhlavnější patří počasí, jeho vliv na let a vývoj meteorologických fenoménů, jež let mohou i ohrožit.

Přenesme se do neděle 22. března 1992, kdy se na letišti La Guardia v New Yorku připravují piloti letounu Fokker F-28 letecké společnosti USAir na linku č. 405. Posádka již má za sebou let z Jacksonville na Floridě, tentokrát jim ale přípravu výrazně komplikuje nepříznivé počasí. Teplota v New Yorku je okolo nuly a sněží. Z předchozího letu již nabrali zpoždění, a tak se snaží urychlit pozemní procedury, aby cestující mohli stihnout své navazující přípoje z Clevelandu, kam směřují. V takových meteorologických podmínkách je ovšem potřeba mimo jiné dbát na možné nebezpečí námrazy tvořící se na plášti letadla, zejména pak na křídlech a řídicích plochách. Pokud je křídlo letadla pokryto byt jen tenkou vrstvou ledu, netvoří se potřebný vztlak – síla, která umožňuje letadlu vznést se do vzduchu. V takovém případě nastupují pozemní složky a je nutné letadlo odmrazit vhodným přípravkem, který zaručí, že se po určitou dobu led znovu nevytvoří.

Piloti jsou samozřejmě s tímto nebezpečím velmi dobře obeznámeni a žádají o odmrazení, které také proběhne. Bohužel Murphyho zákony fungují velice dobře i v letectví. Jeden z odmrazovacích vozů zůstane kvůli mechanické poruše stát za letadlem a blokuje ho. Posádce po 20 minutách nezbyvá než požádat i přes finanční náročnost o druhé odmrazení letadla, jelikož odmrazovací směs působí v tomto případě zhruba 15 minut. Po druhém odmrazení již letadlo pokračuje k prahu dráhy

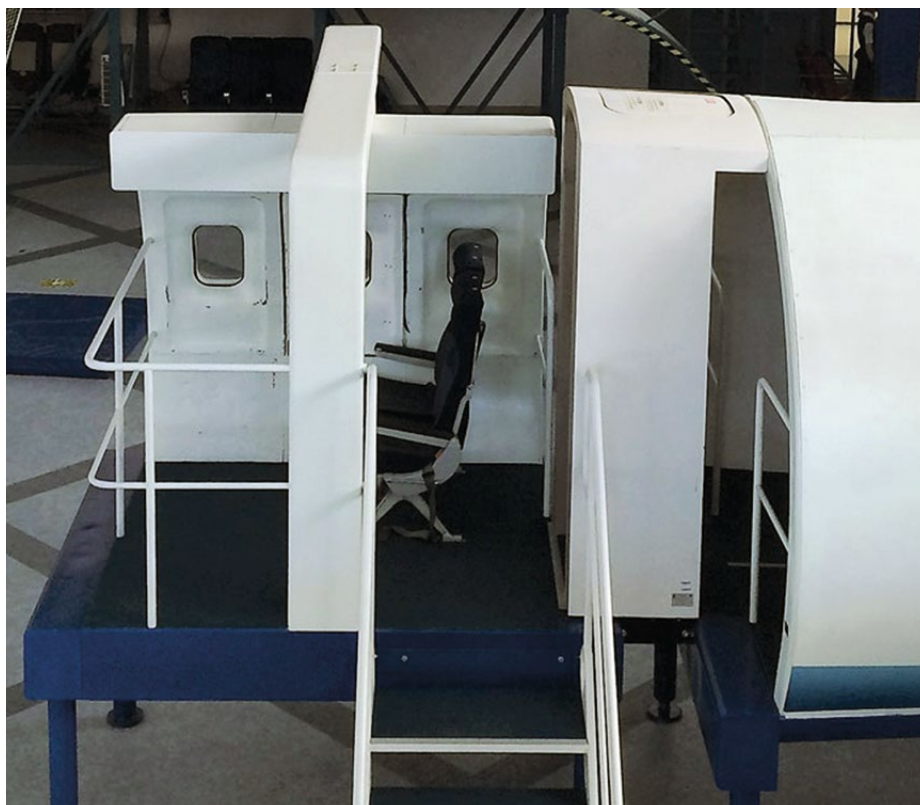


číslo 13, aby tak konečně mohlo zahájit let. A protože letiště La Guardia je poměrně rozlehlé, trvá pojíždění dalších zhruba 35 minut. Na letišti stále padá hustý mokrý sníh. První důstojník pohledem z kokpitu kontroluje stav křídel, zdali nejsou kontaminována sněhem či námrazou, nicméně se mu jeví jako čistá. Po 35 minutách od posledního odmrazení piloti obdrží povolení k vzletu. Zhruba 5 sekund po odlepení přední podvozkové nohy od vzletové a přistávací dráhy začne pilotům vibrovat sloupek řízení a zazní šest hlášení o příliš nízké rychlosti. Za pár okamžiků se letadlo zřítí do nedalekého zálivu Flushing Bay.

Během vyšetřování této letecké katastrofy se ukázalo, že křídla letadla byla pokryta slabou vrstvou ledu, způsobenou palivem podchlazeným hluboce pod bod mrazu. Povrch křídel se tak stále podchlazoval zevnitř, což způsobilo, že sníh, který na křídla padal, po kontaktu s povrchem rychle zamrzl. Tenká vrstva ledu, která z pilotní kabiny nebyla rozeznatelná, způsobila ztrátu vztřásků a 27 zmařených lidských životů.

V současné době se klade velký důraz na kooperaci a kvalitní výcvik celé posádky. Palubní průvodčí jsou „očima a ušima“ pilotů a mají je na nestandardní situaci upozornit. Pokud pomineme pochybení pilotů nepožádat o další odmrazení z důvodu zpoždění letu, věřím, že pokud by palubní průvodčí byli znalí fenoménu tvorby námrazy, byli by schopni zaznamenat stav křídel z kabiny cestujících, upozornit piloty na jejich kontaminaci a zabránit tak neštěstí.

Meteorologie je z mého pohledu na prosto fascinující věda. Je potřeba si uvědomit, jak nám pomáhá pochopit děje



v atmosféře, a tím nám dává možnost připravit se a reagovat na případná nebezpečí, která počasí může v letectví přinést. Taková nebezpečí je nutné rozeznat a umět s nimi pracovat. A přesně o to se společně s kolegy u Czech Aviation Training Centre (CATC) snažíme, tedy o vyškolení palubních průvodčích schopných rozpoznat ohrožení, která mohou být způsobena nejen meteorologickými podmínkami. Díky kvalitnímu výcviku jsou tak schopni předat relevantní informaci pilotům, kteří s ní následně pracují. Díky svým znalostem mohou přizpůsobit své povinnosti v kabině dané situaci, předvídat ji, a navíc také

fundovaně reagovat na otázky cestujících a vnést tak klid a příjemnou atmosféru na palubu letadel.

Mimochodem, „budete si přát kávu, nebo čaj“?

Výcviková zařízení a jejich operátoři

Nepatří mezi piloty ani palubní průvodčí, přesto si bez nich nedokážeme představit praktický výcvik v kabínovém тренаžeru. Název jejich pracovní pozice však napovídá: operátor výcvikového zařízení.



CZECH
AVIATION
TRAINING
CENTRE

PŘÍMÁ CESTA DO KOKPITU DOPRAVNÍHO LETADLA



Na letišti Václava Havla v Praze se nachází v bývalém hangáru B dva kabinové trenažéry určené pro výcvik na typ Boeing 737 CL/NG a Airbus A320/321. V posledních letech zde můžeme potkat posádky ze všech koutů Evropy a dokonce i zámoří. Kdo jiný by měl mít přehled o zvyklostech žáků a instruktorů než operátor?

Dnes už vím, že každá letecká společnost má rozdílné nouzové postupy, které musí při vzniku mimořádné situace aplikovat. Samotné výcviky palubního personálu tak probíhají s drobnými rozdíly. Vždy záleží na povaze instruktora a vztahu k jeho žákům. Při každém výcviku se instruktor snaží předat maximum důležitých informací. Někteří komunikují s žáky kamarádsky a živě, přičemž studenti mohou vnímat výcvik mnohdy jako akční podívanou. Jiní přistupují k výcviku více méně s autoritativním přístupem. Výsledek je ale stejný: personál perfektně připravený na nouzové situace.

Do procesu výuky vstupujeme i my, operátoři, a často nás posádky vnímají jako někoho, koho jen potkají mezi dveřmi při vstupu do simulátoru. Klíčovou osobou ve skupině zhruba patnácti studentů je totiž jejich instruktor. A tak se klidně stává, že půvabné stevardky ani nemají tušení, že naše pozice je v simulátoru opravdu důležitá.

Vždy dbáme na plnou připravenost zařízení. Situace musí probíhat stejně jako ve skutečném letadle za reálných podmínek. Výcvik nám začíná samotnou kontrolou simulátoru. Musíme být totiž připraveni na všechny scénáře, které si instruktor týmu vyžádá. Bude se přistávat na vodě? Je nezbytnou součástí mít plovací vesty pod každým sedadlem. Bude na palubě hořet? Musí být připraveny hasicí a dýchací přístroje. Bude se nacvičovat nouzové opouštění letadla okenním východem? Musíme znát postupy, jak okno vrátit do původního stavu po jeho otevření.

Máme dlouholetou praxi, a tak již známe přibližné požadavky jednotlivých společností, takže zákazníci se u nás mohou cítit jako doma. Nabídneme jim zvukové či vizuální simulace, blokace dveří, pokud je to možné, tak i kulisu paniky na palubě. Díky tomuto porozumění mezi instruktorem a operátorem je výcvik pestřejší.

Jen samotná znalost nouzových povelů patří mezi náročné etapy výcviku. Halou, kde je simulátor umístěn, se nese křik „Heads down, stay down!“ Což je anglický povel pro tzv. bezpečnostní pozici při nouzovém přistání... Když není instruktor spokojen, žádá si opakování akce. Rychlými pohyby na dotykové obrazovce v instruktorské kabině nastavujeme blokování dveří. Za několik minut ta

sympatická blondýnka nebude schopna otevřít nouzový východ a cestující bude směřovat k jiným dveřím. Kolikrát mám chuť prozradit, co všechno čeká na posádku po simulovaném přistání. Zablokované dveře, požár vně letadla, nefunkční komunikační systém... Samozřejmě nesmím ani naznačovat. Detaily výukového scénáře mi totiž instruktor svěří chvíli před akcí, a pak už je to dílem volby správné funkce na dotykovém monitoru v kabině operátora.

Ale ať se volá, sedí, ukazuje jakýmkoliv způsobem, ať je přístup instruktora ke cvičícím jako rovný s rovným, či jako vážený a zkušený k novým a nezkušeným, vždy celkový výcvik končí stejným způsobem. Kvalitně vycvičeným personálem. A zatímco palubní průvodčí jsou po skončení výcviku rychle na cestě domů (to bude určitě tím nácvikem evakuace!), operátor zůstává a mnohdy desítky dalších minut uvádí zařízení do původního stavu.

Zajistit zpět všechny kyslíkové masky, které vypadly při nácviku dekomprese, uklidit plovací vesty, srovnat ochranné kombinézy v šatně (v džínách na praktickou část nesmíte), zkontrolovat aktualizaci plánu služeb a je-li třeba, tak klidně přivítat další výcvikovou skupinu. Zdá se vám to složité? Já bych neměnil. Kde jinde najdete v práci adrenalin a jistotu nouzového přistání na každém letu?