

Bilag D

Kvalitetsstandard for assistansetjenesten ved Avinors lufthavner

Innholdsfortegnelse:

1	GENERELT	3
1.1	Definisjoner iht Forskriften	3
2	BESTILLING	3
3	KRAV TIL UTSTYR.....	4
4	OPPLÆRING AV PERSONELL	4
5	BÅRETRANSPORT	6
6	SERVICESTANDARDER.....	6
6.1	For avreisende kunder med forhåndsbestilling	6
6.2	For avreisende kunder uten forhåndsbestilling	6
6.3	For ankomende kunder med forhåndsbestilling	6
6.4	For ankomende kunder uten forhåndsbestilling.....	7
6.5	Oppfølging i løpet av assistansen	7

1 Generelt

Assistansetjenesten skal skje i henhold til Forskrift om funksjonshemmedes og bevegelseshemmedes rettigheter ifm. lufttransport av 28. januar 2008 som er basert på Rådsforordning 1107/06. Denne gir i tillegg til retningslinjer for omfang av tjenesten og utførelsen av denne, tidsfrister for bestilling av assistanse, samt at assistanse skal gis fra ankomst til flyplassområdet og til avreise fra flyplassområdet.

De krav som fremstår nedenfor utfyller beskrivelsen av innholdet av tjenesten sett i forhold til forskriften.

1.1 Definisjoner iht Forskriften

Forordningens artikkel 2 har en grov definisjon, som i det følgende er utdypet:
Det finnes ulike former og grader av reisende med redusert mobilitet. Hovedgruppene kan kort kategoriseres som bevegelseshemmede, orienteringshemmede og miljøhemmede.

En person er bevegelseshemmet når hindringer og fysiske barrierer i transportmidler, bygninger og utemiljø hindrer bevegelsesfrihet. Dette medfører at de fysiske omgivelsene fungerer funksjonshemmende og stenger personer ute fra å delta i samfunnet. Bevegelseshemmede omfatter bl.a. rullestol- og krykkebrukere, revmatikere, hjertesyke og mennesker med nedsatt kraft i armer og bein. Bevegelseshemmede kan ha redusert evne til å bevege seg raskt, og ha lengre reaksjonstid og redusert balanseevne.

Orienteringshemmede er mennesker med sensoriske funksjonshemninger som blinde og svaksynte, døve og andre hørselshemmede samt mennesker med forståelseshandikap, som på en eller annen måte har problemer med å orientere seg og å forstå hvordan de skal forholde seg på flyplassen.

Gruppen med miljøhemmede består av mennesker med lungesykdommer, astma, allergi og intoleranser, som reagerer på ulike stoffer i miljøet, for eksempel parfyme, pollen eller nærvær av enkelte dyr. Denne gruppen er ikke stor i assistansesammenheng, men omfattes av bestemmelsene.

Assistanse til barn som reiser alene faller utenfor bestemmelsene.

2 Bestilling

I henhold til Rådsforordningens bestemmelser skal behov for assistanse meddeles flyselskap eller reisearrangør senest 48 timer før kunngjort avgangstid. Disse skal så melde videre behovene til utfører av assistansetjenesten senest 36 timer før kunngjort avgangstid.

Kontraktsparten er ansvarlig for å ha et apparat til å ta i mot slike bestillinger og registrere disse. Slik registrering kan skje ved hjelp av dataverktøy utviklet for dette formål gjennom luftfartens organisasjoner, for eksempel av SITA, eller ved eget utviklet hensiktsmessig program.

Dersom man ikke benytter program utviklet av bransjen for formålet, vil det være et krav om et system hvor det ved bestilling av assistanse gis et referansenummer som bekreftelse på at assistansebestillingen er mottatt hos den som skal forestå assistansen.

3 Krav til utstyr

Kontraktspart skal holde alt relevant utstyr.

Dette omfatter følgende som utgangspunkt for alle lufthavner:

- a) Rullestoler (fortrinnsvis av typen som ikke legges sammen, og som brukeren kan trille selv) med et stivt sete, høy ryggstøtte, avtakbare armlener, justerbare fothvilere, bevegelig fotstøtte og en forsvarlig brems.
- b) Rullestoler til ombordstigning, som vil bli brukt til å transportere bevegelseshemmede personer til og fra setet deres i flyet.

Dessuten gjelder følgende for Oslo Lufthavn AS (OSL) og flyplasser i divisjonene store og mellomstore lufthavner, samt flyplassene Sogndal, Florø, Brønnøysund, Leknes, Stokmarknes, Hammerfest og Vadsø i divisjon regionale lufthavner:

- c) Trappeklatrere(e) tilpasset flytyper som trafikkerer flyplassen.

Dessuten gjelder følgende for Oslo Lufthavn AS (OSL), Kristiansand og Ålesund:

- d) Løfteanordning(er) som kan løfte en bevegelseshemmet person/rullestolbruker til flydørterskelen når flyet står på oppstillingsplass uten brotilknytning. Disse anordninger skal overholde alle eksisterende sikkerhetsstandarder og -forskrifter.

Dessuten gjelder følgende for Oslo Lufthavn AS (OSL):

- e) Elektrisk drevne "buggies" for å transportere bevegelseshemmede personer i lufthavnbygningen. Bruk av disse kjøretøyene må være i samsvar med retningslinjer gitt fra OSL.
- f) Tilgjengelige minibusser for å transportere bevegelseshemmede personer mellom terminalbygning og fjernoppstillingsplasser for fly, dit andre passasjerer fraktes med buss. Minibussene må være utstyrt med et system som låser rullestolene sikkert på plass, og være utstyrt med passasjersikringsutstyr i samsvar med standardene for slikt utstyr. De må også være utstyrt med en ombordstigningsanordning – rampe eller heis – for å gjøre det mulig for den bevegelseshemmede personen (rullestolbruker) å stige på og dessuten komme seg av minibussene.

Utstyr skal bare brukes til bevegelseshemmede personene som trenger det. Utstyr som brukes for å gi assistanse til bevegelseshemmede passasjerer, skal gjennomgå regelmessige sikkerhetsinspeksjoner og vedlikehold. Vedlikeholdsrapporter skal til enhver tid holdes oppdaterte og tilgjengelig for inspeksjon fra oppdragsgiver.

Kontraktspart har ansvar for å holde et tilstrekkelig antall av det ulike utstyr.

4 Opplæring av personell

Alle medarbeidere må ha gjennomgått og bestått relevante kurs, knyttet til innehavelse av adgangskort til flyplassen. Det minnes i denne sammenheng også om behovet for utvidet politiattest for medarbeiderne.

Alle medarbeidere skal ha en tosidig opplæring, en basert på generell kunnskap om funksjonshemming og en på spesiell kunnskap knyttet til assistansetjenesten, slik at de har kunnskap om, og kan oppfylle behovene til bevegelsehemmede personer.

Opplæringen skal fokusere på bevisstgjørende opplæring om funksjonshemming, herunder opplæring i:

- a) bevissthet og hensiktsmessig respons overfor passasjerer med fysiske, sensoriske (hørsel og syn), skjulte eller læringsmessige funksjonshemminger, herunder hvordan man skiller mellom uførhet hos enkeltpersoner som kan ha redusert bevegelse, orienteringsevne eller kommunikasjonsevne,
- b) hindringer som personer med bevegelsehemming møter, og dette omfatter holdningsmessige, miljømessige/fysiske og organisasjonsmessige hindringer,
- c) hjelpe- og førerhunder, herunder rollene og behovene til disse,
- d) håndtering av uforutsette hendelser,
- e) samarbeidsevner og kommunikasjonsmetoder med døve og hørselshemmede personer, synshemmede personer, talehemmede personer og personer med lærevansker,
- f) generell bevissthet om retningslinjene fra ECAC, IATA og EU og lover og forskrifter om rettighetene til flypassasjerer.
- g) hvordan man håndterer rullestoler og andre mobilitetshjelpemidler forsiktig for å unngå skader.

Medarbeiderne skal ha oppfriskningskurs minst annethvert år, og det skal registreres fremmøte ved opplæringen. Alle nye medarbeidere, herunder vikarer, skal få opplæring angående funksjonshemminger når de begynner i jobben.

I tillegg til opplæringsområdene oppført over, skal alle medarbeidere som direkte assisterer bevegelsehemmede personer, også være i stand til å skille mellom forskjellige typer funksjonshemminger (og tilsvarende IATA-koder) og må ha kjennskap til den best egnede form for bistand til hver av disse, herunder:

- a) hvordan man hjelper rullestolbrukere å komme seg opp i og ut av en rullestol,
- b) ferdigheter for å gi assistanse til bevegelsehemmede personer som reiser med en hjelpe- eller førerhund, inkludert rollene og behovene til disse hundene,
- c) ledsagerteknikker for å følge blinde og svaksynte passasjerer og for håndtering og frakt av førerhunder og andre hjelpehunder,
- d) en forståelse av typene av utstyr som kan hjelpe bevegelsehemmede personer, og kjennskap til hvordan man håndterer slikt utstyr,
- e) bruken av utstyr til hjelp ved ombordstigning eller avstigning og kjennskap til egnede prosedyrer for hjelp ved ombordstigning eller avstigning, som ivaretar sikkerheten og verdigheten til bevegelsehemmede personer,
- f) tilstrekkelig forståelse for behovet for pålitelig og profesjonell assistanse, herunder forståelse for muligheten for at enkelte funksjonshemmede passasjerer kan føle seg sårbare under reiser på grunn av at de er totalt avhengige av den assistansen de får,
- g) førstehjelp.

Som et absolutt minimum bør medarbeiderne hvert år få oppfriskningskurs i å hjelpe bevegelsehemmede personer. Fremmøte ved undervisningstidene skal registreres i personalfilen til hver enkelt medarbeider.

Alle nye medarbeidere skal ha opplæring angående funksjonshemminger når de begynner i jobben. Medarbeiderne skal som minimum beherske så vel norsk som engelsk språk muntlig.

5 Båretransport

Kontraktsparten skal ved behov assistere ved båretransport foretatt med ordinære rute- eller charterfly.

6 Servicestandarder

Følgende standarder utgjør minstenivåene for service som skal gjelde ved behandling av bevegelsehemmede personer.

6.1 For avreisende kunder med forhåndsbestilling

For OSL og flyplasser i divisjon store lufthavner:

Ved ankomst til lufthavnen, så snart de har opplyst om sin ankomst:

- 80 % av kundene skal ikke vente lenger enn 10 minutter på assistanse
- 90 % skal ikke vente lenger enn 20 minutter
- 100 % skal ikke vente lenger enn 30 minutter

For flyplasser i divisjon mellomstore og regionale lufthavner:

Ved ankomst til lufthavnen, så snart de har opplyst om sin ankomst:

- 80 % av kundene skal ikke vente lenger enn 10 minutter på assistanse
- 100 % skal ikke vente lenger enn 15 minutter

6.2 For avreisende kunder uten forhåndsbestilling

For OSL og flyplasser i divisjon store lufthavner:

Ved ankomst til lufthavnen, så snart de har opplyst om sin ankomst:

- 80 % av kundene skal ikke vente lenger enn 25 minutter på assistanse
- 90 % skal ikke vente lenger enn 35 minutter
- 100 % skal ikke vente lenger enn 45 minutter

For flyplasser i divisjon mellomstore og regionale lufthavner:

Ved ankomst til lufthavnen, så snart de har opplyst om sin ankomst:

- 80 % av kundene skal ikke vente lenger enn 25 minutter på assistanse
- 100 % skal ikke vente lenger enn 30 minutter

6.3 For ankommende kunder med forhåndsbestilling

For OSL og flyplasser i divisjon store lufthavner:

Assistanse skal være tilgjengelig ved flysiden for:

- 80 % av kundene innen 5 minutter etter at bremseklossene er satt på ("on chocks")
- 90 % innen 10 minutter
- 100 % innen 20 minutter

For flyplasser i divisjon mellomstore og regionale lufthavner:

Assistanse skal være tilgjengelig ved flysiden for:

- 80 % av kundene innen 5 minutter etter at bremseklossene er satt på ("on chocks")
- 100 % innen 10 minutter

6.4 For ankommende kunder uten forhåndsbestilling

For OSL og flyplasser i divisjon store lufthavner:

Assistanse skal være tilgjengelig ved flysiden for:

- 80 % av kundene innen 25 minutter etter at bremseklossene er satt på ("on chocks")
- 90 % innen 35 minutter
- 100 % innen 45 minutter

For flyplasser i divisjon mellomstore og regionale lufthavner:

Assistanse skal være tilgjengelig ved flysiden for:

- 80 % av kundene innen 25 minutter etter at bremseklossene er satt på ("on chocks")
- 100 % innen 30 minutter

6.5 Oppfølging i løpet av assistansen

Ved assistanseoppdrag vil det ikke være nødvendig at den assistansetrengende følges opp under hele oppholdet på flyplassen. Når dette er tilfelle har oppdragstaker ansvar for:

- å følge opp den enkelte ved forsinkelser/bytte av utgang
- å etablere en ordning som gjør det mulig å påkalle assistanse ved behov for å komme til toalett.
- Å etablere en ordning som gjør det mulig å påkalle assistanse for å kunne kjøpe mat og drikke.