

## Assistansservice till resenärer med nedsatt rörlighet

### Innehållsförteckning

1. Allmänt
    - 1.1 Utbildning
    - 1.2 Vidarebefordran av information
    - 1.3 Kvalitetsstandarder
    - 1.4 Avgång
    - 1.5 Ankomst
    - 1.6 Transfer
    - 1.7 Klagomål
    - 1.8 Avstämningsgrupp
  2. Trafikalt
  3. Safety
  4. Security
  5. Miljö
  6. Referens
- Bilaga 1: Meeting points

### 1. Allmänt

Från 26 juli 2008 då EU-förordning (EC) No 1107/2006 trädde i kraft ansvarar flygplatsen för assistansen av personer med nedsatt rörlighet i samband med flygresor, både för att skydda dem mot diskriminering och för att se till att de får assistans.

Denna förordning vänder sig till en person vars rörlighet är nedsatt vid användning av transporter på grund av någon form av fysiskt funktionshinder, psykiskt funktionshinder eller psykisk funktionsnedsättning, eller på grund av annat funktionshinder, eller ålder och vars situation kräver lämplig uppmärksamhet till dennes särskilda behov.

För att ledsagningen skall kunna utföras på bästa sätt är det viktigt att den som behöver assistans gör beställningen senast 48 timmar innan avresa.

### Typ av assistans som ingår i denna service:

- WCHR - Rullstolsburna resenärer som inte kan gå längre sträckor.
- WCHS - Rullstolsburna resenärer som inte kan gå i trappor.
- WCHC - Rullstolsburna resenärer med någon typ av förlamning.
- BLIND- Blind
- DEAF - Resenär som är döv eller resenär som är döv utan tal.

- DEAF/BLIND - blind och döv resenär som endast kan röra sig med hjälp av en ledsagare.
- MAAS + FREE TEXT - resenär med ett intellektuellt hinder.

## **Typ av assistans som inte ingår i denna service:**

- UM - ensamåkande barn
- YP - ung person
- PREG – gravid
- STRETCHER – bårtransport
- INFANT - barn under 2 år

Flygbolagets regler för handbagage gäller även för personer med nedsatt rörlighet som begär assistans.

## **1.1 Utbildning**

Utbildning av personal sker på följande två nivåer:

Nivå ett vänder sig till all personal som har direkt kontakt med resenärer. Denna personalkategori skall genomgå utbildning om bemötande av olika typer av funktionshinder.

Inom Swedavia är det ett chefsansvar att besluta om vem skall göra utbildningen samt att följa upp att utbildningen genomförs. Repetitionsutbildning skall ske vartannat år.

Nivå två vänder sig till personal som i sitt arbete assisterar personer med nedsatt rörlighet. Detta är en fördjupad teoretisk och praktisk utbildning om personer med nedsatt rörlighet. Repetitionsutbildning skall ske vartannat år.

## **1.2 Vidarebefordran av information**

Alla flygbolag som trafikerar Stockholm Bromma Airport skall vidarebefordra information om bokade assistansuppdrag till flygplatsen senast 36 timmar före avgångstid via Passenger Assistance List (PAL), fax (08-98 10 10) eller e-post (assistans.bromma@swedavia.se).

Eventuella ombokningar, avbokningar etc. skall skickas via Change Assistance List (CAL), fax (tel. 08-98 10 10) eller e-post (assistans.bromma@swedavia.se).

Passengers Service Message (PSM) skall skickas i samband med att ett plan avgår till Stockholm-Bromma Airport.

Denna information skall skickas via telex till sita-adress BMADCXH i IATA-

Stockholm-Bromma Airport  
168 67 Bromma

Telefon Växel  
08-797 68 00

E-postadress  
bromma.airport@lfv.se

standardformat. Om ingen bokning skett kommer assistans att ges men till en lägre servicenivå.

### **1.3 Kvalitetsstandarder**

Dessa kvalitetsstandarder kommer att gälla för bokade respektive oanmälda uppdrag:

#### **Förbokade, avgående resenärer**

- 80 % skall inte behöva vänta längre än 10 minuter för assistans
- 90 % skall inte behöva vänta längre än 20 minuter för assistans
- 100 % skall inte behöva vänta längre än 30 minuter för assistans

#### **Oanmälda, avgående resenärer**

- 80 % skall inte behöva vänta längre än 25 minuter
- 90 % skall inte behöva vänta längre än 35 minuter
- 100 % skall inte behöva vänta längre än 45 minuter

#### **Förbokade, ankommande resenärer**

- 80 % skall inte behöva vänta längre än 5 minuter
- 90 % skall inte behöva vänta längre än 10 minuter
- 100 % skall inte behöva vänta längre än 20 minuter

#### **Oanmälda, ankommande resenärer**

- 80 % skall inte behöva vänta längre än 25 minuter
- 90 % skall inte behöva vänta längre än 35 minuter
- 100 % skall inte behöva vänta längre än 45 minuter

### **1.4 Avgång**

Resenären kan anmäla sin ankomst vid en pick-up-point eller vid incheckningsdisken.

Om resenären väljer att anmäla sin ankomst vid en pick-up-point skall resenären vara på plats vid den tidpunkt som i förväg skriftligen bestämts av flygbolaget eller researrangören. Om ingen tid bestämts skall anmälan ske senast 90 minuter före avgångstid. Om resenären väljer att anmäla sin ankomst vid incheckningsdisken skall resenären vara på plats vid en tid som skriftligen bestämts i förväg av flygbolaget eller researrangören. Om ingen tid bestämt skall anmälan ske en timme före avgångstid.

Observera att enligt IATA:s 5th edition, April 1995, bör resenärer med nedsatt rörlighet få sitta kvar i sin egen rullstol så länge som möjligt före

ombordstigning. Vid toalettbesök under uppdraget ledsagar Swedavia till och från toalett. Hjälp/bistånd till åtgärder av medicinsk eller sanitär karaktär ingår ej i assistansservice. Resa för resenär som behöver sådan hjälp skall betraktas såsom resa med så kallad "Medical Care" vilket kräver personlig assistent/anhörig under resan och kan ej bokas som den assistansservice som beskrivs i detta AR.

Stopp på väg till flyget vid kommersiella inrättningar, t ex café, bar och rökrum ingår i uppdraget om tiden för boarding så medger. Assistans vid shopping ingår ej. Swedavia åtar sig i enlighet med IATA:s direktiv att underlätta för resenären vid dessa ärenden.

Resenärer med nedsatt rörlighet skall, så långt som möjligt är, stiga ombord före andra resenärer. Byte från den egna rullstolen till Swedavias smalare "kabinrullstol" sker vid flygplanstrappan. Finns specialfordon sker bytet i detta fordon ute vid det parkerade planet. Permobil skall demonteras vid incheckningen i resenärens närvaro och resenären skall hjälpas över till Swedavias rullstol. Uppdraget är avslutat när resenären hjälpts ner i flygplansstolen.

För att säkerställa att den rullstolsburne får sitta i sin egen rullstol så länge som möjligt ombesörjer assistanspersonalen hanteringen av resenärens rullstol från flygplanstrappan till lastningspersonalen. Detta gäller ej elrullstolar.

## 1.5 Ankomst

Assistansservice till ankommande resenärer kan ske enligt följande:

### Vid en inrikes ankomst

I planet hjälps resenären över till en "kabinrullstol" efter det att övriga resenärer debarkerat och körs ut till plattan där han/hon hjälps över till Swedavias normala rullstol. Resenären ledsagas till ankommande bagageband där resenären får assistans med att lyfta av bagaget. Om resenärens egen rullstol kommer som ankommande bagage sker assistans med att montera ihop densamma och resenären hjälps över till rullstolen. Resenären hjälps sedan, om så önskas, till en drop-off-point, vilket är samma plats som vid avresa benämns pick-up-point. Vid förlorat/försenat bagage avslutas uppdraget vid flygbolagets ankomstservedisk eller vid en drop-off-point.

### Vid en utrikes ankomst

I planet hjälps resenären över till kabinrullstol efter det att övriga resenärer debarkerat och körs ut till plattan där han/hon hjälps över till Swedavias normala rullstol. Därefter ledsagas resenären genom eventuell passkontroll till ankommande bagageband där resenären får assistans med att lyfta av bagaget.

Om resenärens egen rullstol kommer som ankommande bagage sker assistans med att montera ihop densamma och resenären hjälps över till rullstolen. Resenären ledsagas genom tullfiltret och ut i ankomsthallen där uppdraget avslutas, alternativt ledsagas till en drop-off-point. Vid förlorat/försenat bagage avslutas uppdraget vid flygbolagets ankomstservedisk, varefter flygbolaget eller dess marktjänstoperatör ansvarar för att ledsaga resenären genom tullfiltret ut till ankomsthallen eller till en drop-off-point.

För att säkerställa att den rullstolsburne får sitta i sin egen rullstol så länge som möjligt ombesörjer assistanspersonalen hanteringen av resenärens rullstol från plattan till flygplanstrappan. Detta gäller ej elrullstolar.

## 1.6 Transfer

Vid ankomst följs rutinen enligt ovan. Resenären ledsagas till avgående flygning enligt rutinen för avgång ovan. Resenärens egen rullstol lastas i normalfallet över till avgående flygning tillsammans med övrigt transferbagage. IATA:s rekommendation om att resenären skall få tillgång till sin egen rullstol beaktas så långt som möjligt.

## 1.7 Klagomål

Om en person med nedsatt rörlighet inte anser sig ha fått korrekt service vid sitt besök på flygplatsen hänvisas klagomål till postadress Swedavia, Registraturen, 190 45 Stockholm-Arlanda eller till e-postadress [arlanda@swedavia.se](mailto:arlanda@swedavia.se).

## 2. Trafikalt

-

## 3. Safety

-

## 4. Security

-

## 5. Miljö

-

## 6. Referens

**För ytterligare information, kontakta Swedavia, Operativa avdelningen**

Björn Molin tel. 08-797 68 00

## Bilaga I

### Brommas Meeting points

- Till vänster om huvudentrén (20 meter)
- SWEDAVIA:s Informationsdisk
- Respektive flygbolags incheckningsdisk
- Mittemot gate 1b och vid gate 8
- Ankomsthallen (Vid ankomstdörrarna)