

Airport Regulation

Ronneby Airport

AR-000-2011
2015-03-17 1(3)

AR Ronneby Airport Assistansservice för resenär med funktionshinder

1. Allmänt

Definitionen funktionshinder och nedsatt rörlighet gäller alla passagerare med något nedsatt rörlighet, fysiskt eller psykisk och inkluderar följande kategorier:

- WCHC, passagerare som inte kan gå utan är rullstodsbounden.
- WCHS, passagerare som har svårt att gå och behöver bärhjälp i trappor.
- WCHR, passagerare som kan gå kortare sträckor och som själv kan förflytta sig ur stol eller flygplanssäte.
- Synskadade personer.
- Hörselskadade personer.
- EVP (Extra volyme person).
- DPNA (Disable passenger with intellectual or developmental disability needing assistance).

Assistansservice innefattar även transport till/från toalett. Hjäl/bistånd till åtgärder av medicinsk eller sanitär karaktär ingår ej i assistansservice. Resa för passagerare som behöver sådan hjälp skall betraktas som resa med s.k. Medical Care vilket kräver personlig assistent/anhörig under resan och kan inte bokas som resa med assistansservice enligt denna AR.

2. Trafikalt

2.1. Avgång

2.1.1. Pick-up Points (PuP)

Passagerare som är i behov av assistans kan anmäla sin ankomst till flygplatsen vid PuP till vänster utanför stora entrén på Ronneby Airport. Passageraren kan anmäla sig vid Pick-up Point 2 timmar före avgång eller 1 timme före avgång vid incheckningsdisken. Uppgifter om namn, kategori av funktionsnedsättning, flightnummer och avgångstid skall komma Swedavia tillhanda 36 timmar före avgång.

Airport Regulation

Ronneby Airport

AR-000-2011
2015-03-17 2(3)

2.1.2. Transport och ombordstigning.

Enligt IATAs ADRM, 5th edition April 1995 bör passagerare med funktionshinder och passagerare med nedsatt rörlighet få sitta kvar i sin egen stol så länge som möjligt före ombordstigning. Hantering av passagerares rullstol sker enligt avtal.

Transport till t.ex. café, rökrum och butiker undervägs ingår i uppdraget om tiden för ombordstigning så medger.

Passagerare med funktionshinder och nedsatt rörlighet skall, så långt det är möjligt, stiga ombord före andra passagerare. Byte från rullstol till Swedavias kabinrullstol sker vid flygplanstrappan. Därefter utför F17 Brand och räddningspersonal själva lyftmomentet. Uppdraget är avslutat när passageraren hjälps ner i flygplansstolen.

Specialrullstolar t.ex. Permobil, skall demonteras vid incheckningen av marktjänstbolaget och passageraren hjälps över till Swedavias rullstol.

2.2. Ankomst

Passagerarassistans till ankommande passagerare skall beställas hos Swedavia 36 timmar före ankomst. Uppgifter om namn, kategori av funktionsnedsättning, flygnummer och ankomsttid skall komma Swedavia tillhanda 36 timmar före ankomst. I flygplanet hjälps passageraren över till kabinrullstol av F17 Brand och Räddningspersonal efter det att övriga passagerare debarkerat. Nedanför flygplanstrappan lyfts passageraren över i egen rullstol eller Swedavias rullstol av F17:s Brand och Räddningspersonal. Därefter assisterar Swedavias personal förflyttningen in till terminalbyggnaden. Passageraren körs till ankommande bagageband där assistans med att lyfta av passagerarens bagage sker. Hjälpt ut till väntande transport sker om så önskas varefter uppdraget avslutas.

Vid förlorat/försenat bagage avslutas uppdraget vid flygbolagets ankomsts-service.

2.3 Gällande parkering

se Swedavias policy i ärendet.

2.4. Utbildning

Nivå 1: All personal som kommer i direkt kontakt med passagerare med funktionshinder eller passagerare med nedsatt rörelseförmåga skall genomgå utbildning i bemötande av dessa passagerare. Swedavia tillhandahåller denna webbaserade utbildning och företagen ansvarar för att deras personal genomför utbildningen. Alla lyft på Ronneby Airport utförs av räddningspersonal från Brand och Räddning F17 eller genom den kommunala Räddningskårens försorg.

Airport Regulation

Ronneby Airport

AR-000-2011
2015-03-17 3(3)

3. Safety

-

4. Security

-

5. Miljö

-

6. Uppföljning

6.1. 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

7. Referenser-

7.1. Kontakter

AR-ägare Flygplatschef Blekinge Flygflottilj 0457-47 10 00

För ytterligare information, kontakta:

Flygstationschef Swedavia Ronneby Airport, tel.010-10 95 592 (vxl)

Operativchef Swedavia Ronneby Airport, tel. 010-10 95 599 (vxl)