

Kvalitetsplan for hele flyreisen

– med fokus på passasjerer med funksjonshemninger

Utarbeidet av Forum for tilgjengelighet til flyreiser



Innhold

- 4 Innledning
- 5 Hvem er funksjonshemmet i transportsammenheng
- 6 Hele reisekjeden er avgjørende for et godt resultat
- 7 Billettbestilling
- 8 Ankomst lufthavn
- 10 Assistanse
- 11 Innsjekk
- 12 Sikkerhetsjekk
- 13 Informasjon
- 14 Kommersielle arealer
- 15 Utgang til fly
- 16 Av- og påstigning
- 17 Flyreisen – ombord
- 18 Opplæring

Innledning

Forum for tilgjengelighet til flyreiser (Flygruppa) ledes av Avinor. Det er et samarbeidsforum mellom Avinor som ansvarlig for planlegging, utbygging og drift av de 46 statlige lufthavnene, funksjonshemmedes organisasjoner som representerer brukerne og flyselskapene.

Flygruppas arbeid bygger på Regjeringens målsetninger på området tilgjengelighet og universell utforming av transportsektoren, og Stortingets vedtak om tilgjengelighet som ett av 5 hovedmål for transportsektoren i perioden 2006–2015. Gruppa arbeider på et overordnet nivå, og ønsker å være i forkant av utviklingen nasjonalt og internasjonalt.

Forumet ønsker å være en sentral instans og pådriver for å oppnå full tilgjengelighet innen luftfart, og sentrale punkter vil være Avinors generelle handlingsplaner, rulleringen av Nasjonal transportplan, og det kommende BRA programmet (2006–2009).

Forumet vil arbeide for universell utforming i nye prosjekter og ved ombygginger, samt full tilgjengelighet innen eksisterende bygninger, infrastruktur og informasjonssystemer.

Universell utforming står sentralt i forumets arbeid. Det betyr at alle skal kunne benytte seg av det ordinære kollektivtransporttilbudet i størst mulig utstrekning, noe som samtidig bidrar til økt reisekvalitet for samtlige passasjerer. Det som er gode løsninger for funksjonshemmede generelt, er også bra for øvrige brukere, for eksempel barnevogner. Slik vil behovet

for skreddersydde løsninger begrenses, og innsatsen kan konsentreres til de personer som uansett vil ha behov for tilpassede løsninger.

En tverrdepartemental handlingsplan for økt tilgjengelighet for personer med nedsatt funksjonsevne ble lansert i november 2004.

Det siteres fra Innst. S. nr. 240 (2003–04):

«Stortinget ber Regjeringa om å utarbeide en handlingsplan for å øke funksjonshemmedes tilgjengelighet til transport, bygg, informasjon og andre viktige samfunnsområder. Planene må inneholde klare tidsfrister for når ulike tiltak skal være gjennomført, samt en forpliktelse fra statens side knyttet til finansieringa av handlingsplanen.»

Denne kvalitetsplanen skal være et hjelpemiddel i universell utforming av flyreisen for alle passasjerer, med fokus på funksjonshemninger. Den kan benyttes av flyplassiere/drivere, flyselskap og andre relevante aktører i kommersiell luftfart i samarbeid med funksjonshemmedes organisasjoner.

Hvem er funksjonshemmet i transportsammenheng

Funksjonshemning er ikke en egenskap ved individet, men holdninger og fysiske barrierer som hindrer mennesker med funksjonshemninger i å delta på linje med andre i samfunnet. Funksjonshemning må sees på som et resultat av gapet mellom den enkeltes forutsetninger og omgivelsenes krav. Funksjonshemmedes erfaringer er at omgivelsenes krav er den mest avgjørende årsak til funksjonshemning.

Det finnes ulike former og grader av funksjonshemninger, og det er viktig å være klar over disse i planlegging og utforming av løsninger i transportsammenheng. Vi har valgt å dele dette i følgende hovedgrupper:

- Bevegelseshemmede
- Orienteringshemmede
- Miljøhemmede

Bevegelseshemmede

En person er bevegelseshemmet når hindringer og fysiske barrierer i transportmidler, bygninger og utemiljø hindrer bevegelsesfrihet. De fysiske omgivelsene fungerer funksjonshemmende og stenger personer ute fra å delta i samfunnet. Bevegelseshemmede omfatter blant annet rullestol- og krykkebrukere, revmatikere, hjertesyke og mennesker med nedsatt kraft i armer og bein. Bevegelseshemmede kan ha redusert evne til å bevege seg raskt, ha lengre reaksjonstid og redusert balanseevne. Ved bruk av kollektivsystemene kan bevegelseshemmede møte barrierer knyttet til fysiske hindre, avstander og tilgjengelighet til informasjon og billettsystemer.

Orienteringshemmede

Mennesker med sensoriske funksjonshemninger, dvs. blinde og svaksynte, døve og andre hørselshemmede, samt mennesker med forståelses-handikap, som på en eller annen måte har problemer med å orientere seg og å forstå hvordan de skal benytte kollektivsystemet. God og enkel informasjon er viktig og må gis både verbalt og visuelt.

Miljøhemmede

Mennesker med lungesykdommer, astma, allergi og intoleranser, som reagerer på ulike stoffer i miljøet, for eksempel parfyme, pollen eller nærvær av enkelte dyr. Godt innelima og materialvalg er viktig for denne gruppen, samt begrenset adgang for dyr og bevisst bruk av planter innendørs. For personer med matintoleranser er det viktig med eksempelvis glutenfrie alternativer.

Hele reisekjeden er avgjørende for et godt resultat

Passasjerenes opplevelser av flytransporten handler i stor grad om den totale reisen fra dør til dør, dvs. hele reisekjeden. Mange opplever brudd i reisekjeden. For eksempel hjelper det lite at terminalen er tilgjengelig, hvis ombordstigningen til flyet medfører store utfordringer. Et annet problem kan være at informasjonen som gis ikke kan benyttes av syns- eller hørselshemmede.

Beskrivelsen av reisekjeden er ikke uttømmende, men en synliggjøring av at de ulike elementene i reisekjeden er gjensidig avhengig av hverandre.

Flyreisekjeden består av:	Elementer knyttet til universell utforming
Billettbestilling	Mulighet for å bestille ulike typer billetter, samt assistanse og reservasjon for førerhund både på internett, telefon eller via turoperatør.
Ankomst lufthavn	Transportmidlene må være utformet for alle. Tilstrekkelig antall parkeringsplasser for bevegelseshemmede
Assistanse	Assistanseordning som kan bestilles enkelt og raskt.
Innsjekk	Direkte adkomst til og i terminal uten nivåforskjeller og trinnfrie innvendige kommunikasjonsveier som er tydelig merket. Skranke og billettautomater utformet for alle.
Sikkerhetssjekk (security)	Diskret og verdig behandling ved sikkerhetssjekk. Egen rullestol bør kunne benyttes helt frem til flyet.
Informasjon	Informasjon er tilpasset alle reisende før og under reise, og på lufthavnen.
Kommersielle arealer	Alle fasiliteter på lufthavnen må så langt praktisk mulig være tilgjengelig for alle.
Utgang til fly	Skranke utstyrt med teleslynge. Merking av utgang med punkt/taktil skrift.
Av- og påstigning	Trinnfrie av- og påstigningsløsninger. F.eks flybro eller trappeklatrer.
Flyreisen – ombord	Reisende med funksjonshemninger må så langt mulig innenfor billetttype, selv få velge hvor de ønsker å sitte. Informasjon både visuelt og verbalt. Dersom slikt finnes, toalett tilpasset alle.
Opplæring	Opplæring i hvordan møte mennesker med funksjonshemninger som passasjerer og yte kvalitetsmessig god service og assistanse.



Billettbestilling

Dagens situasjon

Mange opplever problemer knyttet til bestilling av plass på fly. Ulike ordninger og løsninger hos aktører gjør at viktig informasjon er tilgjengelig på forskjellige måter hos de ulike selskapene. Tidligere foregikk det meste av bestillingene på telefon, mens billetter nå ofte bestilles ved bruk av internett, noe mange grupper har problemer med.

Retningslinjer

- WAI (Web Accessibility Initiative) er et program under W3C som arbeider med å sikre at Internett er tilgjengelig for alle.
Se: <http://www.w3.org/WAI/>.
- Norske myndigheter oppfordrer statlige nettsteder til å følge WAI-standarden.
- Offentlige nettsteder blir vurdert hvert år av nettstedet Norge.no.

Anbefalinger

Internett

Tilgang til å kjøpe alle billettyper på nettet. Mulighet til å bestille assistanse og reservasjon for førerhund.

Telefon

Mulighet til å bestille alle typer billetter på like betingelser som på internett. Teksttelefon for hørselshemmede.

Turoperatører og flyselskap

Samme betingelser ved billettkjøp, om det skjer via telefon, personlig fremmøte eller internett.

Litteraturhenvisning

Tilgjengelige nettsteder.

Deltasenteret, Sosial- og helsedirektoratet 2004.

Kvalitetskrav til offentlig transport.

Norges Handikapforbund 2005



Ankomst lufthavn

Dagens situasjon

Hvordan man kommer seg til og fra lufthavnen er i mange tilfeller avgjørende for om mennesker med funksjonshemninger kommer til å reise eller ikke. For mange er det ikke mulig å reise med kollektive transportmidler fordi de ikke er tilgjengelige. Taxi er ofte eneste løsning ved siden av egen bil. Tilgjengelige parkeringsplasser er viktig for de som ikke kan reise kollektivt.

Inngangspartiet til terminalbygget må være utformet slik at det kan benyttes av alle. Dersom enkelte av inngangene til bygget har trapp, bør denne suppleres med inkluderende rampeløsninger som gir gode adkomstforhold for reisende med koffert eller som er dårlig til beins. Ved bruk av karuselldører eller lignende, bør alternativ dør finnes i umiddelbar nærhet. Her fungerer elektriske skyvedører best.

Retningslinjer

- Stortingets behandling av Nasjonal Transportplan, Innst S. Nr 240 (2003–2004): «Et transportsystem som er tilgjengelig for alle og et transporttilbud som gjør det mulig for alle å leve et aktivt liv.»
- Busdirektivet, Europaparlamentets og rådets direktiv 2001/85/EF av 20. november 2001
- Veiledning til teknisk forskrift, Plan- og bygningsloven, § 10–31 Planløsning og størrelse.
- Forskrift om parkering for forflytningshemmede.



Anbefalinger

Buss

Bør være utformet med tanke på tilgjengelighet for alle. Det bør finnes rullestolplass, god kontrastmerking samt visuell og auditiv informasjon ombord. Stoppested ved terminalen bør ha ledelinje fra bussstopp til inngang og tydelig merking av rutenummer og tider.

Tog

Bør være utstyrt med trinnfri adkomst til og i togene, rullestolplass, god kontrastmerking, visuell og auditiv informasjon om bord. Stasjon bør ha ledelinjer frem til terminal og opprop av ankommende tog.

Taxi

Taxi må kunne bestilles på kort tid. Taksten må være lik for alle.

Egen bil og parkering

Tilstrekkelig antall parkeringsplasser for forflytningshemmede utformet og plassert etter krav i vegnormalen.

Inngangsparti

Direkte adkomst uten nivåforskjeller. Alle bør kunne benytte hovedinngang. Tydelig merking foran inngangsparti, glassmarkører dersom inngangsdøren er i glass.

Litteraturhenvisning

Kvalitetskrav til offentlig transport.

Norges Handikapforbund 2005, side 23

Tilgjengelige bygg og uteområder.

Norges Handikapforbund 2004, side 20

Tilgjengelighet til offentlig transport.

Norges Handikapforbund 2001

Tilgjengelighetsmal til offentlig transport.

Deltasenteret 2001, side 18

Universell utforming over alt.

Deltasenteret/SRFF 2003, kap 6

Buss for alle. Vegdirektoratet/Sintef 2004

Veg- og gateutforming, Vegnormal 017. Statens Vegvesen Vegdirektoratet. (Parkering for forflytningshemmede).

Rundskriv T-5/99 B – Tilgjengelighet for alle.

Miljøverndepartementet 1999.

Plan- og bygningsloven, teknisk forskrift.



Assistanse

Dagens situasjon

Innenfor sivil luftfart er det lagt til rette for alle typer reisende gjennom assistansetjeneste. Denne tilbys gjennom flyselskapene fra innsjekk til bagasje er hentet. Tilbudet varierer i omfang og punktlighet. Erfaring viser at selskap som gjennomfører utdanning av personellet, får økt kvalitet i hele servicetilbudet.

Retningslinjer

- Det finnes ingen retningslinjer om hvordan assistanse skal utføres.
- Nye regler som sikrer assistanse fra ankomst lufthavn til avreise lufthavn er under utarbeidelse, og vil kunne få innvirkning på dette punktet. Regelverket vil være basert på EU-regler.

Anbefalinger

Flyselskap

Selskapene må ha gode interne kommunikasjonsrutiner som sikrer den reisende en velfungerende assistanseordning. All viktig informasjon må følge den reisende. Ledsaging/assistanse må kunne bestilles samtidig som plass uansett bestillingsmåte. Informasjon om assistanse bør automatisk følge bestillingen når det skjer endringer i denne. Det må foreligge gode rutiner som sikrer at all relevant informasjon bringes videre til assistansefirma der slikt benyttes. Det bør legges til rette for at man kan forholde seg til en og samme person under oppholdet på en lufthavn. Assistanspersonen må ha det totale ansvaret for at den reisende når frem i tide til de forskjellige punkter som innsjekk, sikkerhetskontroll og utgang til flyet. Ved ankomst må assistansperson ledsage fra flyet til bagasjebånd og videre til transportmiddel. Personell må gjennomgå utdanning og ha kunnskap om møtet med mennesker med funksjonshemninger, hjelpemidler og annet utstyr så vel som løfte- og ledsagerteknikker.

Lufthavnen

Lufthavnene bør etablere et møtepunkt for de som trenger assistanse og de som utfører assistansetjenesten. Ledsaging/assistanse bør tilbys fra ankomstmiddel (tog, buss, bil). Det bør legges til rette for et hvilerom på lufthavnene.



Innsjekk

Dagens situasjon

Det vil for enkelte reisende oppleves som et problem ved innsjekk at skranke er for høye, at innsjekkingsstedene er vanskelige å finne, at automater for innsjekk ikke er tilpasset alle og at det er ulik praksis mellom flyselskapene når det gjelder håndtering av reisende med funksjonshemninger. Det gis ofte ikke anledning til å benytte egen rullestol til utgangen, og det finnes kun et fåtall teleslynger for hørselshemmede. Ved tildeling av flysete opplever mange rullestolbrukere å bli plassert langt bak i flyet.

Retningslinjer

- Plan- og bygningsloven, teknisk forskrift, §10–31 Planløsning og størrelse
§10–5 Krav til kommunikasjonsveier
§10–1 Generelle krav (bruksmuligheter)
- Veiledning til teknisk forskrift: «Servicen innrettet slik at den kan brukes av alle; innredning, skranke og tekniske installasjoner». «God belysning».

Anbefalinger

Hele lufthavnen

Det skal være direkte adkomst til innsjekkingsarealet uten nivåforskjeller eller med trinnfri innvendig kommunikasjonsvei. Det bør være ledelinjer med gode kontraster. Plassering av skilt må ikke komme i konflikt med synshemmedes behov. Enkel og logisk planløsning anbefales, skilthøyde 1,4–1,6 m med

leseavstand mindre enn 2 m. Trapper og nivåforskjeller må markeres. Tydelig skilting, monitorer tilrettelagt for synshemmede, viktig informasjon også ved lyd og i punkt/taktil skrift.

Innsjekkingsrutiner

Må foreligge gode rutiner som sørger for at bestilt assistanse møter frem i rett tid og yter nødvendig hjelp. Hurtiginnsjekk på automater bør så langt praktisk mulig tilrettelegges slik at de kan benyttes av alle. Betjeningshøyde mellom 0,7 og 1,2 m passer både stående og sittende. Gode kontraster. Så langt mulig bør egne rullestoler tillates brukt frem til utgangen til flyet.

Skranke

Regulerbar skranke anbefales. Gode kontraster og tydelig merking av skrankene.

Kølappautomater

Betjeningshøyde mellom 0,7 og 1,2 m passer både stående og sittende, tydelig merking. Mulig å finne og benytte for synshemmede (lyd og punkt/taktil skrift).

Litteraturhenvisning

Kvalitetskrav til offentlig transport.

Norges Handikapforbund 2005, side 16 og 23

Tilgjengelige bygg og uteområder.

Norges Handikapforbund 2004, side 22, 28, og 40

Plan- og bygningsloven, teknisk forskrift.



Sikkerhetssjekk

Dagens situasjon

Økte krav til sikkerhetssjekk har medført nye utfordringer i tilretteleggingen for reisende med funksjonshemninger. Ulike interesser må her veies opp mot hverandre. Personer med funksjonshemninger blir kontrollert som alle andre passasjerer, inklusive deres bagasje og hjelpemidler. Smale sikkerhetssluser ved ankomst på lufthavner har ført til at rullestolbrukere trenger ytterligere assistanse enn hva som ellers ville være nødvendig. I tillegg har mange opplevd å bli nektet bruk av egen rullestol til flyet med begrunnelse i sikkerhetshensyn.

Retningslinjer

- Det finnes ingen retningslinjer for hvordan sikkerhetssjekk av funksjonshemmede reisende skal gjennomføres.
- Air Passengers Rights er et frivillig charter som de fleste norske flyselskap samt lufthavnene Oslo lufthavn, Gardermoen og Bergen lufthavn, Flesland har skrevet under på. Dette sier at «Kontroller og sikkerhetskontroll skal utføres på en måte som ikke går ut over verdigheten til PRM».

Anbefalinger

Sikkerhetssjekken må skje på en verdig og diskret måte.

Egen rullestol må så langt mulig kunne benyttes fram til utgangen til flyet.

Personell bør gjennomgå kurs/opplæring i behandling av funksjonshemmede reisende og bruk av ulike hjelpemidler.

Det bør være brukermedvirkning i utforming av nye sikkerhetstiltak.

Litteraturhenvisning

Kvalitetskrav til kollektivtrafikken.
Norges Handikapforbund 2005.

Tilgjengelighet til offentlig transport.
Norges Handikapforbund 2001.

Tilgjengelighetsmal offentlig transport.
Deltasenteret, Shdir 2001.



Informasjon

Dagens situasjon

Informasjonen på lufthavnene blir gitt på ulike måter. Opprettelse av «stille» lufthavner har ført til at synshemmede har fått problemer med å orientere seg. Enkelte informasjonsmonitorer henger høyt, har liten skrift og er ikke tilstrekkelig skjermet for sterkt sollys. Informasjon om tilbud som er godt utformet for reisende med funksjonshemninger mangler i stor grad både i brosjyrer og på hjemmesidene til lufthavner og flyselskap.

Retningslinjer

- Plan- og bygningsloven, teknisk forskrift, § 10–43, Manøverkapper, skilt.

Anbefalinger

Det bør være trinnfri adkomst og ingen hindringer frem til monitor. Monitorer bør etableres i ansiktshøyde og ha stor skrift. Informasjon må gis på flere måter, for eksempel ved bruk av punkt/taktil skrift og lyd.

Det bør være gode kontraster mellom bakgrunn og tekst/symbol.

Skilttekst/symboler bør plasseres slik at de er mest mulig synlig.

Symboler og piktogrammer i standardisert utforming bør nyttes i størst mulig grad for gjenkjenning.

Informasjonsmateriell bør også finnes i punkt/taktil skrift og stor skrift.

Litteraturhenvisning

Kvalitetskrav til offentlig transport.

Norges Handikapforbund 2005, side 22 og 22

Tilgjengelige bygg og uteområder.

Norges Handikapforbund 2004, side 36 og 37

Plan- og bygningsloven, teknisk forskrift.

Et inkluderende samfunn. Norges Blindeforbund 2004.

Teksten slik vi vil ha den. Norges Blindeforbund

Et inkluderende samfunn. Norges Blindeforbund 2004.



Kommersielle arealer

Dagens situasjon

Enkelte reisende opplever problemer knyttet til bruken av de kommersielle arealene på lufthavnene. Problemene kan være knyttet til fysisk utforming og tilgjengelighet i form av trapper og avsatsar, eller at det er trangt og ufremkommelig. En annen type problemstilling er knyttet til at kaféer og restauranter ikke alltid har tilbud om mat som passer for mennesker med matintoleranse, cøliaki og lignende.

Retningslinjer

- Plan- og bygningsloven, teknisk forskrift §10–31, planløsning og størrelse. Byggverk for publikum skal ha planløsning, størrelse og fordeling av rom som gjør det mulig for orienterings- og bevegelseshemmede å komme til og bruke alle de deler av byggverket som skal være tilgjengelig for publikum.
- I veiledning til teknisk forskrift heter det at planløsning skal være enkel og logisk. Det skal være trinnfri hovedinngang og trinnfrie innvendige kommunikasjonsveier. Innredning, skranker og tekniske installasjoner skal innrettes slik at de kan brukes av alle. Det skal være god belysning og tydelig og konsekvent skilting.

Anbefalinger

Lufthavnen bør stille krav til utforming for alle kommersielle arealer ved inngåelse av kontrakter.

Teleslynger bør finnes i flest mulig skranker. Det må være tydelig merking der dette finnes.

Nivåforskjeller bør så langt praktisk mulig utjevnes med ramper slik at adkomst blir terskelfri.

Handikoptolett bør ha automatisk døråpner, alarm, og ha gode kontraster for synshemmede.

Serveringsstedene bør ha et tilbud til personer med matintoleranse.

Litteraturhenvisning

Tilgjengelige bygg og uteområder.
Norges Handikapforbund 2004.

Tilgjengelighetsmal bygninger og uteområder (2003).
Deltasenteret, Shdir, 2004.

Rundskriv T-5/99 B – Tilgjengelighet for alle.
Miljøverndepartementet 1999.

Et inkluderende samfunn, Norges Blindeforbund 2004.



Utgang til fly

Dagens situasjon

For mange passasjerer er det vanskelig å finne frem til utgangen til flyene uten assistanse eller annen hjelp. Dette kan skyldes mangel på merking så vel som skrankehøyde. Det finnes få eksempler på god merking med punkt/taktil skrift på utgangene til flyene, noe som gjør det spesielt vanskelig for synshemmede. Skrankene er på de fleste lufthavner for høye for de som sitter i rullestol eller er korte av vekst.

Retningslinjer

- Plan- og bygningsloven, Byggforskserien 320.211 og 320.212
Service utformet slik at den kan brukes av alle; innredning, skranker og tekniske installasjoner (veiledning til teknisk forskrift). Enkel og logisk planløsning, skiltplassering uten fare for sammenstøt, 1,4–1,6 meter ved leseavstand mindre enn 2 meter.

Anbefalinger

Utgangen må være lett å finne ved at den skiller seg ut i forhold til omgivelsene for øvrig.

Teleslynger bør være montert i skranker.

Bruk av gode kontraster og riktig belysning for synshemmede.

Hver utgang bør så langt praktisk mulig merkes med punkt/taktil skrift samt lyd.

Litteraturhenvisning

Kvalitetskrav til offentlig transport.

Norges Handikapforbund 2005, side 16 og 23.

Tilgjengelige bygg og uteområder.

Norges Handikapforbund 2004, side 22, 28 og 40.

Rundskriv T-5/99 B – Tilgjengelighet for alle.

Miljøverndepartementet 1999.

Plan- og bygningsloven, teknisk forskrift.

Et inkluderende samfunn. Norges Blindforbund 2004

Teksten slik vi vil ha den. Norges Blindforbund



Av- og påstigning

Dagens situasjon

På de fleste lufthavner må passasjerene benytte trapper for å komme seg inn og ut av flyet. Personer med nedsatt bevegelse opplever dette som svært problematisk. På lufthavner som har etablert flybro, opplever de fleste at de kan komme seg om bord uten store problemer.

Krav/retningslinjer

- Stortingets behandling av Nasjonal Transportplan, Innst S. Nr 240 (2003–2004): «Et transportsystem som er tilgjengelig for alle og et transporttilbud som gjør det mulig for alle å leve et aktivt liv.»

Anbefalinger

Det bør så langt praktisk mulig være trinnfri adkomst ut til og fra flyet.

Der det ikke er flybro, bør det være tilgjengelig trappeklatrer.

Manuelle rullestoler bør så langt den reisende ønsker det, bringes til flyets utgang ved ankomst.

Litteraturhenvisning

Tilgjengelige bygg og uteområder.

Norges Handikapforbund 2004.

Tilgjengelighetsmal bygninger og uteområder (2003).

Deltasenteret, Shdir, 2004.

Rundskriv T-5/99 B – Tilgjengelighet for alle.

Miljøverndepartementet 1999.

Et inkluderende samfunn. Norges Blindforbund 2004.



Flyreisen – ombord

Dagens situasjon

Noen reisende opplever problemer under selve flyreisen. Det er strenge restriksjoner på hvor personer i rullestol kan sitte om bord, og det finnes få seter med bevegelige armlener. For mennesker med orienteringshemninger er det ofte ikke tilstrekkelig informasjon om bord. Rullestolbrukere har problemer med å bevege seg i flyet og bruke flytoalettene.

Retningslinjer

- Det foreligger en forskrift om flypassasjerers rettigheter som fastsetter mennesker med funksjonshemningers rett til ombordstigning.

Anbefalinger

Det bør tilstrebes å gi plass på første rad for de som ønsker det. Her er det som regel god plass, det er lett å komme seg til setet, og å bevege seg under reisen. Enkelte rullestolbrukere ønsker å benytte egen stol til flysetet. Mange er selv i stand til å flytte seg over fra rullestol til flysete. Så langt mulig bør det være plass til førerhund ved setet under flyturen. Det bør være bevegelige armlener på alle seter.

All informasjon må skje både visuelt (på monitorer/displayer) og verbalt. Dette for å sikre at synshemmede får tilgang til all informasjon som gis under reisen.

Sikkerhetsbrosjyre og meny bør være i punktskrift.

Toalettene bør være større og bedre utstyrt enn i dag.

Personell må gis opplæring i behandling av funksjonshemmede reisende.

Litteraturhenvisning

Tilgjengelighet til offentlig transport.
Norges Handikapforbund 2001.

Tilgjengelighetsmal offentlig transport.
Deltasenteret, Sosial- og helsedirektoratet (2001)

Et inkluderende samfunn. Norges Blindeforbund 2004



Opplæring

Dagens situasjon

Mange reisende med funksjonshemninger opplever at personellet ikke har tilstrekkelig kunnskap om ulike funksjonshemninger og hjelpemidler. Erfaring viser at selskaper som har gjennomført utdanning av personell, får økt kvalitet i hele servicetilbudet.

Retningslinjer

- Det finnes ingen retningslinjer for hvordan opplæring skal gjennomføres.

Anbefalinger

Personell i tilknytning til flyreisen bør gjennomgå utdanning/kurs og få større kompetanse om:

Møtet med mennesker med funksjonshemninger
Hjelpemidler og annet utstyr
Løfteteknikker
Ledsagerteknikker

Litteraturhenvisning

Kvalitetskrav til offentlig transport.

Norges Handikapforbund 2005

Tilgjengelighet til offentlig transport.

Norges Handikapforbund 2001

Et inkluderende samfunn, Norges Blindeforbund 2004

