

Lentomatkat

Kaikki reittiliikenteen lentoasemat ovat liikuntaesteettömiä ja varustettu Inva-WC:llä. Lentopalvelut ovat joustavat ja kohtelu myönteistä. Lentokoneeseen on helppo siirtyä matkustasiltaa pitkin sitä varten vartuilla pyörä-/kantotuoleilla ja silloinkin kun kone ei ole "putkessa", siirtymiseen pyydetään vain kantajat lisäavuksi.

Varausta tehtäessä on kaikkien matkustajien turvallisuuden takia **aina mainittava pyörätuoli tai muu liikkumista rajoittava seikka, erityisesti sähköpyörätuoli** tai mikäli tarvitsee muuta kanto- tai saattaja-apua joko lähtöasemalla tai määränpäässä. Konetyyppien kiintiöt määräävät sen kuinka paljon avustettavia ja/tai pyörätuoleja (kuiva- vai märkäakkuja vai ilman) voi kerralla olla mukana. Finavialta (ent. Ilmailulaitos) voi kysyä lisää lentoasemista, puh. vaihde klo 8-16.30 (09) 82 771 tai <http://www.finavia.fi/> ja Finnairilta itse lentomatkaan ja koneisiin liittyvistä asioista.

Opaskoiran mukaantulosta on ilmoitettava varauksen yhteydessä, jotta allergisille matkustajille voidaan ilmoittaa koiran mukanaolosta. Opaskoiran kanssa matkustava pyritään sijoittamaan koneen takaosaan. Opaskoirasta ei peritä maksua sen matkustaessa opastettavan kanssa. Ulkomaille lennettäessä on syytä selvittää etukäteen maakohtaiset rajoitukset koirien tuomisesta kyseiseen maahan.

Tietoa pyörätuolin kanssa matkustavalle!

Matkan varaus

Finnairin kaikilla reiteillä on mahdollista kulkea pyörätuolin kanssa. Matkaa varatessa teiltä kuitenkin kysytään tietoja, joita tarvitsemme voidaksemme mahdollisimman hyvin ennakoida tarvitsemanne avun matkan eri vaiheissa. Varausjärjestelmässä käytämme lentoyhtiöiden yhteisesti sopimia koodeja ja lyhenteitä, joiden avulla missä päin tahansa matkustettaessakin voimme jo täällä matkaa varatessa kertoa varausjärjestelmän kautta asiakkaan matkan aikana tarvitsemansa avun.

Jotkut lentoyhtiöt edellyttävät, että saavat tiedon erityisavun tarpeesta viimeistään 48 t ennen lennon lähtöä, jotta voivat vahvistaa avun saannin mahdollisuuden.

Tietoja, joita lentoyhtiö ennakoon tarvitsee pyörätuolia käyttävältä asiakkaalta ovat mm:

- onko teillä oma pyörätuoli
- onko tuoli manuaalinen kokoontaitettava vai sähkökäyttöinen.
- onko virtalähde kuiva vai märkäakku. Akun irrottamisohjeet, jos asiakkaan oma kommunikointi kielellisten tai muiden syiden takia on vaikeaa.
- pyörätuolin mitat kokoon taitettuna (pituus x leveys x korkeus)
- oletteko matkassa yksin vai onko mukanaan muuta matkaseuraa, mahdollista avustajaa.

- tarvitsetteko työntöapua kentällä vai pääsettekö itse lähtöselvityksestä lähtöportille.
- pääsettekö itse siirtymään pyörätuolista koneen istuimelle vai tarvitsetteko apua/kantotuolia
- tarvitsetteko apua portaissa vaikka muutoin ehkä pystytte kävelemään lyhyitä matkoja tasaisella
- onko liikuntaesteenne takia jompi kumpi puoli käytävää parempi paikka istua koneessa
- onko liikuntaesteenne takia jompi kumpi puoli käytävää parempi paikka istua koneessa

- onko teillä mukana muita lääkinnällisiä apuvälineitä

Lentoasemalla:

- Lähtöselvityksen yhteydessä on hyvä vielä tarkistaa, että teistä oleva tieto on oikeaa lähtöselvitysjärjestelmässä, jonne tiedot ovat siirtyneet varausjärjestelmästä. Puutteelliset tai virheelliset tiedot saadaan näin korjattua ennen matkan alkamista. Matkatavarat, myös pyörätuoli poletoidaan matkatavara- lipukkeilla. Pyörätuolista ei peritä ylipainomaksua. On hyvä muistaa, että lentoyhtiöt korvaavat matkatavaroille sattuneita vahinkoja kiloperusteisesti, joten oman matkavakuutuksen kattavuus pyörätuolin osalta on syytä tarkistaa.
- Henkilökunta avustaa lähtöselvityksestä koneeseen, mikäli asiakas tätä apua haluaa.
- Pääsääntö on, että asiakkaan tulee voida olla omassa pyörätuolissaan mahdollisimman pitkään, mieluiten koneen ovelle asti, josta hän siirtyy tai hänet kannetaan kantotuolissa koneeseen. Oma pyörätuoli viedään matkatavararuumaan. Joillakin asemilla ja erityisesti sähkökäyttöisten pyörätuolien kanssa käytäntö kuitenkin vaihtelee johtuen turvasyistä ja asemarakennusten hissien/portaiden sijainnista, joista painava pyörätuoli saadaan siirrettyä alas matkatavara-aulaan. Tuolloin matkustaja siirretään lentoaseman pyörätuoliin jo lähtöselvityksessä, ja oma tuoli viedään jo tästä pisteestä matkatavara-aulaan.
- Erityisapua tarvitsevat matkustajat otetaan pääsääntöisesti koneeseen ennen muita matkustajia, jotta heitä voidaan rauhassa avustaa ja heidän kanssaan voidaan vielä varmistaa matkan aikana tarvittava apu ilman, että muut matkustajat ovat kuulemassa joskus hyvinkin henkilökohtaisia asioita. Siksi lähtöportilla on hyvä olla ajoissa, viimeistään tarkastuskortissa merkittynä aikana, jossa kerrotaan, milloin koneeseen otto alkaa.

Matkalla ryhmänä

Kun matkalle on lähdössä useampia pyörätuolia käyttäviä asiakkaita samalla kertaa, on ennakkotietojen saaminen vieläkin tärkeämpää, jotta erityisapuun osataan varata riittävästi aikaa ja henkilökuntaa matkan eri vaiheissa sekä varmistaa, että pyörätuolit mahtuvat varmasti koneen matkatavararuumaan. Matkustajien turvallisuus huomioiden lennoilla on määritelty, kuinka monta erityisapua tarvitsevaa matkustajaa voi olla lentokohtaisesti. Jos näitä määriä on tarve ylittää, lentoyhtiön tulee selvittää mukana olevien avustajien määrä, avun tarpeen tarkka luonne sekä pyörätuolien mahtuminen koneeseen.

Kun isompi joukko pyörätuolilla liikkuvia on matkassa (yli 5 henkeä), voimme ennakoida mm. sen, että kone paikoitetaan matkustajasilltaan, mikä helpottaa koneeseen siirtymistä. Saamme myös tarvittaessa oman erillisen ryhmälähtöselvityksen hoidettua ennakkoon matkaan lähteville, mutta näistä ja muista ennakkotoimenpiteistä voitte kysyä varmistusta joko matkatoimistonne välityksellä tai suoraan lentoyhtiöstä.

Tässä muutamia peruskohtia matkan eri vaiheista. Olemme kehittäneet liikuntaesteisten asiakkaidemme palvelua yhdessä eri vammaisjärjestöjen kanssa ja kehitystyö on jatkuva prosessi teknologian kehittyessä ja tuodessa yhä parempia välineitä avuksi työhömmme. Asiakaspalautteen kautta saamme myös arvokasta tietoa, jota hyödynnämme niin koulutuksessa kuin ohjeistuksessakin.

Toivon, että tästä lyhyestä selostuksesta on apua oman matkanne suunnittelussa ja löydätte lentämisestä teille sopivan tavan matkustaa.

Mirja Kuovi
Passanger and Baggage Procedures
Ground Services
Finnair OYJ

Finnairin ilmainen palvelunumero Suomessa on
0203 140 140, auki 24h

Lenolla:

- kaikki lennon aikana tarvittava lääkitys tulee olla pakattuina käsimatkatavaroihin ja on hyvä varmistaa lääkkeiden riittävyys myös mahdollisten myöhästymisten varalta.
- oleellista on tiedostaa omatoimisuutensa aste nimenomaan lentomatkan aikana. Mikäli tarvitsette apua lääkityksen ottamisessa, ruokailussa, vessassa käynnissä, teidän nostamisessanne tai normaalista poikkeavassa kommunikoinnissa, teillä tulee olla oma avustaja mukana, sillä näissä asioissa ei lentoyhtiö voi tarjota apuaan lennon aikana eikä lentoasemallakaan kantoapua lukuun ottamatta.
- Finnairin kaukolennoilla, MD11 koneissa, on tarjolla pyörätuoli koneen sisätiloissa WC:hen liikkumiseen. Muissa koneissa tätä mahdollisuutta ei ole.
- Istuinpaikka koneessa pyritään järjestämään aina asiakka toiveen mukaan. Liikuntaesteisiä matkustajia ei kuitenkaan voida sijoittaa varauloskäytävien kohdalle eivätkä he saa estää muiden matkustajien liikkumista paikaltaan. Lentoyhtiöt varaavat liikuntarajoitteisille ennakkoon istumapaikan, jotta asiakkaalle saadaan paikka, jossa käsinoja nousee ja joka mahdollisuuksien mukaan on käytävän vierellä, johon pyörä-/kantotuolista on helpompi siirtyä. Jos kone on täyteen myyty, pyörätuolimatkustajan tulee istua ikkunapaikalla, jottei estä muiden liikkumista omalta paikaltaan.

Määränpäässä

Lähtöasemalta on lähetetty viesti määränpäähän, jotta siellä oleva henkilökunta osaa tulla konetta vastaan oikean avun kanssa. Liikuntarajoitteiset autetaan koneesta muiden matkustajien mentyä, jotta saamme taas rauhallisemman ja paremman tilan asiakkaan avustamiseksi. Henkilökunta auttaa asiakkaan tuloaulaan ja vastaanottajan luo tai jatkokuljetusyhteyteen (jatkolento, taksi, bussi) riippuen kulloisestakin tilanteesta.

Liikuntarajoitteisten henkilöiden avustuspalvelu EU:n lentoasemilla

Lentoasemat ovat vastuussa vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden (PRM, Passengers with reduced mobility) avustamisesta EU:n jäsenvaltioiden lentoasemilla. Avustuspalvelu koskee liikkumista lentoasema-alueella, sisältäen terminaalien lisäksi myös pysäköinti- ja maaliikennealueet.

Avustamispalvelu on tarkoitettu pysyvästi tai tilapäisesti liikuntarajoitteiselle, näkö- ja kuulovammaisille, kehitysvammaisille, vanhuksille, sekä muille, jotka tarvitsevat apua lentoasemalla liikkuaan. Liikuntarajoitteisille henkilöille palvelu on ilmainen.

Matkustajien toivotaan ilmoittavan avuntarpeestaan jo varauksen yhteydessä tai viimeistään 48 tuntia ennen lennon lähtöä, joko lentoyhtiölle, matkatoimistolle tai matkanjärjestäjälle, jotta matkustajalle voidaan taata mahdollisimman joustava siirtyminen lentoasemarakennukseen ja sieltä edelleen lentokoneeseen ja jotta palvelun laatu pystyttäisiin pitämään tasokkaana. Suomessa liikuntarajoitteinen matkustaja voi ilmoittaa avustuspalvelun tarpeestaan Finnairin ilmaiseen numeroon 0800 9 3466 .

Helsinki-Vantaan lentoasemalla matkustajaterminaalien ulkopuolella ja pysäköintialueilla on invatunnuksella merkityt kutsupisteet, joilla matkustajan on ilmoitettava viimeistään 2 tuntia ennen lennon lähtöä. Tarvittaessa matkustajaa tullaan vastaan kutsupisteelle ja avustetaan siirtymisessä lähtöselvitykseen. Kutsupisteitä on Terminaali 1:n ulkopuolella bussilaitureiden läheisyydessä sekä Terminaali 2:n lähtöaula 3:n ulkopuolella. Kutsupisteitä on myös pysäköintialueilla P3 (taso 2) ja P5 (taso -2). Lähtöauloissa 1 ja 2 on palvelupisteet. Invapysäköintialueet ovat myös liikuntarajoitteisten henkilöiden käytettävissä.

Matkustaja voi edelleenkin halutessaan tulla suoraan lähtöselvitykseen. Lähtöselvityksessä tulee olla viimeistään 1 tunti ennen lennon lähtöä, sillä muussa tapauksessa lentoasema ei voi taata matkustajan pääsyä koneeseen. Matkustajaa avustetaan tarpeen mukaan lähtöselvityksessä, turvatarkastuksessa, rajatarkastuksessa ja porttialueella liikuttaessa. Lähtevä matkustaja viedään pääsääntöisesti ensimmäisenä koneeseen ja saapuva matkustaja avustetaan ulos koneesta viimeisenä. Saapuva matkustaja avustetaan jatkoyhteyden lähtöpisteeseen asti (jatkolento, pysäköintialue, bussi- tai taksilaituri).