



# ASSISTANSETJENESTEN

## HVA ER ASSISTANSETJENESTEN?

### **Assistansetjenesten hjelper deg fra du kommer til lufthavnen og fram til flysetet.**

Motsatt vei hjelper vi deg fra flysetet og fram til avreise fra flyplassen. Det er definert egne møteplasser på lufthavnene ved ankomst og avgang.

Tjenesten er felles for hele Europa, hjemlet i et nytt europeisk regelverk.

Avinors assistansetjeneste er en videreføring av den tjenesten som flyselskapene og deres underleverandører ved lufthavnene hadde ansvar for fram til 26. juli 2008. Endringen består i at det nå er lufthavneieren som overtar denne tjenesten, i vårt tilfelle Avinor og Oslo Lufthavn (OSL).

Personell som er engasjert av Avinor og OSL til å utføre assistansetjenestene har fått relevant opplæring. Det er imidlertid viktig å understreke at assistansetjenesten *ikke* er en helsefaglig tjeneste.

Foto: Gaute Brøvik





## HVEM KAN BENYTTE SEG AV ASSISTANSETJENESTEN?

Hovedgruppene kan kort kategoriseres som bevegelseshemmede, orientingshemmede og miljøhemmede.

**Bevegelseshemmede** omfatter blant annet rullestol- og krykkebrukere, revmatikere, hjertesyke og mennesker med nedsatt kraft i armer og bein.

**Orienteringshemmede** er mennesker med sensoriske funksjonshemninger, som blinde og svaksynte, døve og andre hørselshemmede, i tillegg til mennesker med funksjonshemninger som innebærer at de har problemer med å orientere seg på en flyplass.

**Miljøhemmede** består av mennesker med lungesykdommer, astma, allergi og intoleranse som reagerer på ulike stoffer i miljøet, for eksempel parfyme, pollen eller nærvær av enkelte dyr.

*NB! Assistansetjenesten omfatter ikke funksjonsfriske barn som reiser alene.*

## HVA OMFATTER TJENESTEN?

- Assistanse **til og fra flyet**.
- Assistanse ved behov for å komme seg til **toalettet**, men ikke assistanse under toalettbesøket.
- Assistanse til å kjøpe **mat og drikke**, men ikke til andre innkjøp.
- Assistanse ved **forsinkelser, bytte av utgang, ombookinger** og lignende.

## HVA SLAGS OPPLÆRING HAR DE SOM UTFØRER ASSISTANSETJENESTEN?

Alle som utfører assistansetjeneste skal ha generell kunnskap om funksjonshemninger og **spesiell kunnskap knyttet til assistansetjenesten**.

Det skal gjennomføres oppfriskningskurs minst annethvert år, og de som utfører tjenesten skal som minimum beherske norsk og engelsk muntlig.





## HVOR BESTILLES ASSISTANSETJENESTEN?

Trenger du assistanse, bestiller du det samtidig med at du bestiller reisen din **hos flyselskap eller reisebyrå**. Foreløpig må assistansetjenesten bestilles over telefon og kan ikke gjøres ved billettbestilling på internett. Reiseoperatøren vil så ta kontakt med Avinors leverandør av assistansetjenesten ved den enkelte lufthavn.

## HVOR LANG TID I FORVEIEN MÅ ASSISTANSETJENESTEN BESTILLES?

Trenger du assistanse må du varsle om ditt behov senest **48 timer før avreise** (med forbehold om eventuelle plassbegrensninger i flyet). Samme frist gjelder for returflygningen.

Hvis ikke annet er spesifisert av flyselskap eller reiseoperatør, må oppmøte ved lufthavnen skje senest én time før avgang. Beregn gjerne lengre tid i de travleste periodene på morgenen og ettermiddagen, og i forbindelse med høytider og feriestart/-slutt.

Om tjenesten ikke er bestilt minst 48 timer i forveien, kan du likevel be om assistanse (også ved lufthavnen), men da kan det ikke gis samme garantier med hensyn til når og hvor du blir hentet eller gitt annen type assistanse. Vi fraråder deg derfor å basere reisen på øyeblikkelig assistanse.

Les mer om assistansetjenesten på [www.avinor.no](http://www.avinor.no).

sun

mon

tue

ons

tor

fre

lør

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

25

26

27

28



**AVINOR**

Postadresse: Postboks 150, 2061 GARDERMOEN

Besøksadresse: Oslo Atrium, Christian Frederiks plass 6, 0154 OSLO

Tlf. 815 30 550, Faks: 64 81 20 01, E-post: [post@avinor.no](mailto:post@avinor.no), [www.avinor.no](http://www.avinor.no)