LIETUVOS ORO UOSTAI
VNO KUN PLC

DĖMESINGI KIEKVIENAM –
KAIP ORO UOSTE KURIAME SKLANDŽIĄ KELEIVIO KELIONĘ



PRISTATYMO TEMOS:



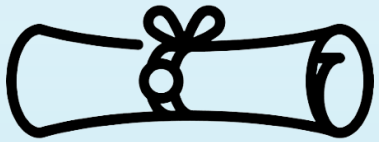
Tendencijos



Specialiosios pagalbos paslauga oro uoste



Sprendimai, gerinantys keleivių patirtis



Gerosios praktikos rekomendacijos

PASAULINĖS TENDENCIJOS

Auga paslaugų paklausa individualiųjų poreikių turintiems keleiviams

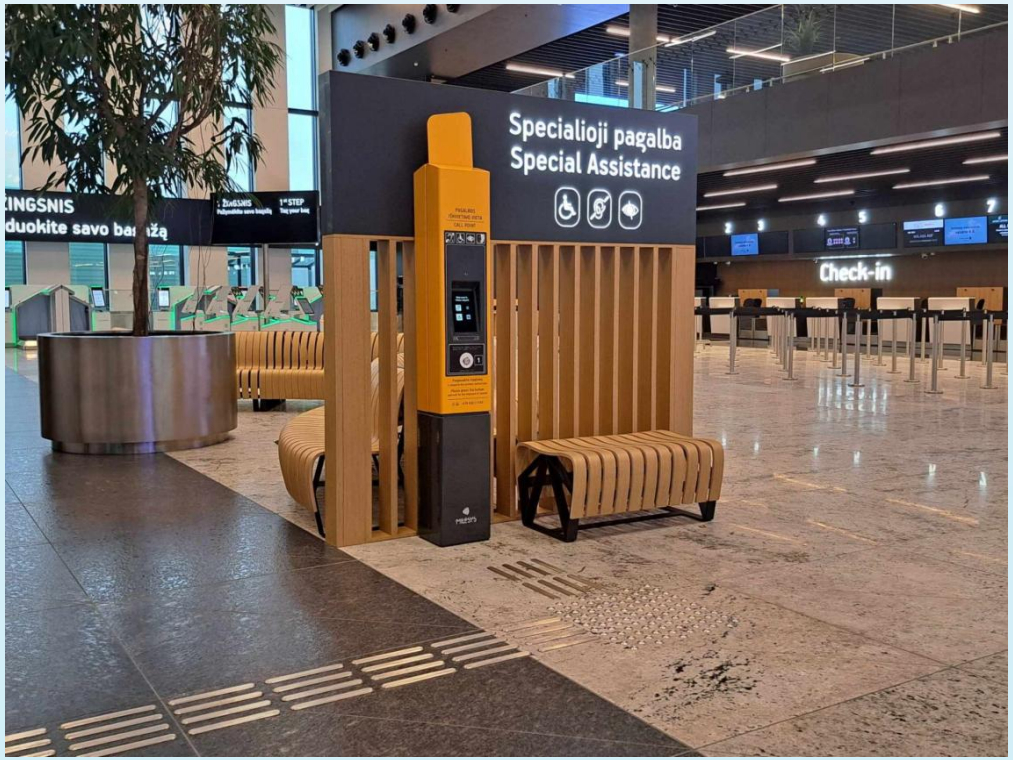
- Europos statistika rodo, kad 24% vyresnių nei 16 metų ES gyventojų turėjo kokios nors formos negalią *.
- Vidutiniškai apie 1 proc. oro uostų keleivių naudojasi specialiosios pagalbos paslauga.
- Londono Heathrow oro uostas kasmet suteikia specialią pagalbą 2 milijonams keleivių (kartais 8 tūkst. keleivių per dieną).

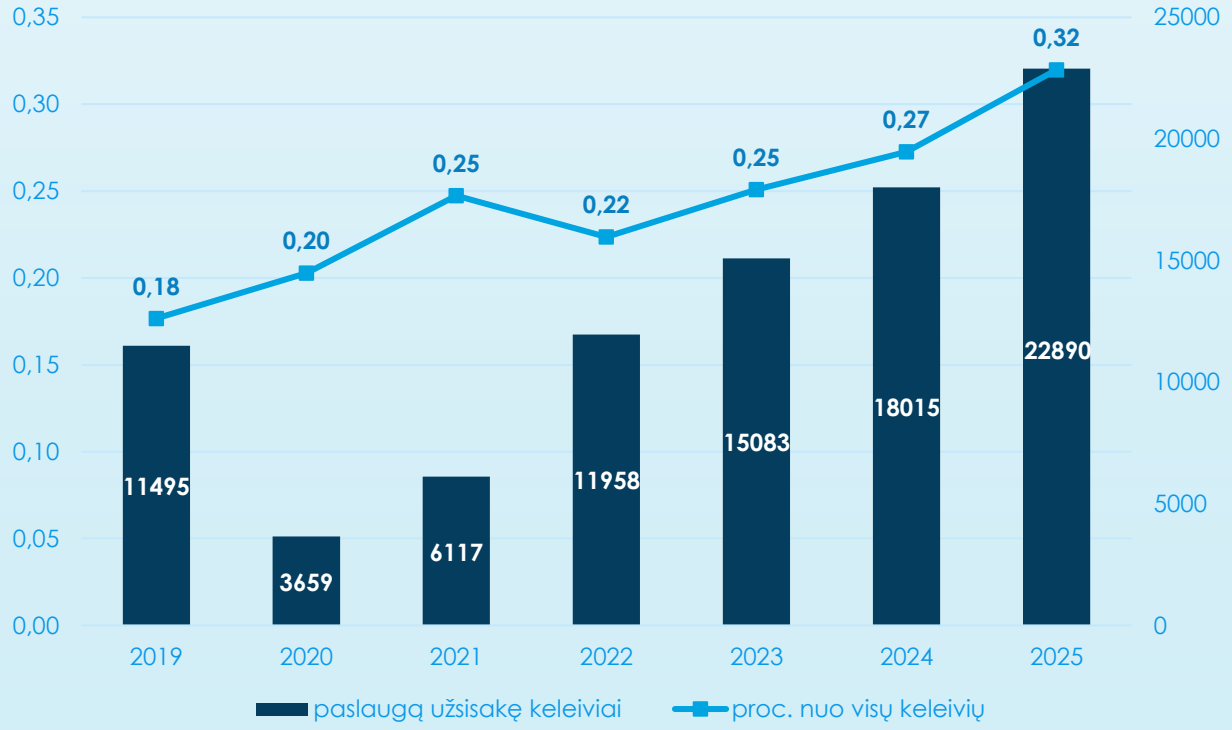


* *Eurostat 2024*

SPECIALIOJI PAGALBA LIETUVOS ORO UOSTUOSE

Tendencijos





LIETUVOS ORO UOSTAI
VNO KUN PLQ

DOKUMENTAI REGLAMENTUOJANTYS INDIVIDUALIŲ POREIKIŲ TURINČIŲ KELEIVIŲ KELIAVIMĄ ORO TRANSPORTU

EU 1107/2006 ir ECAC.DOC.30 I dalis 5 skyrius

SPECIALIOJI PAGALBA LIETUVOS ORO UOSTUOSE

Paslauga teikiama nemokamai



Specialiosios pagalbos paslauga apima:

- Keleivių pasitikimas / palydėjimas;
- Registravimas;
- Bagažo registravimas/atsiėmimas;
- Saugumo patikra;
- Pasų kontrolė;
- Judėjimas po terminalą;
- Laipinimas į/iš lėktuvo.

NEMATOMA NEGALIA

Nemokamai Lietuvos oro uostuose

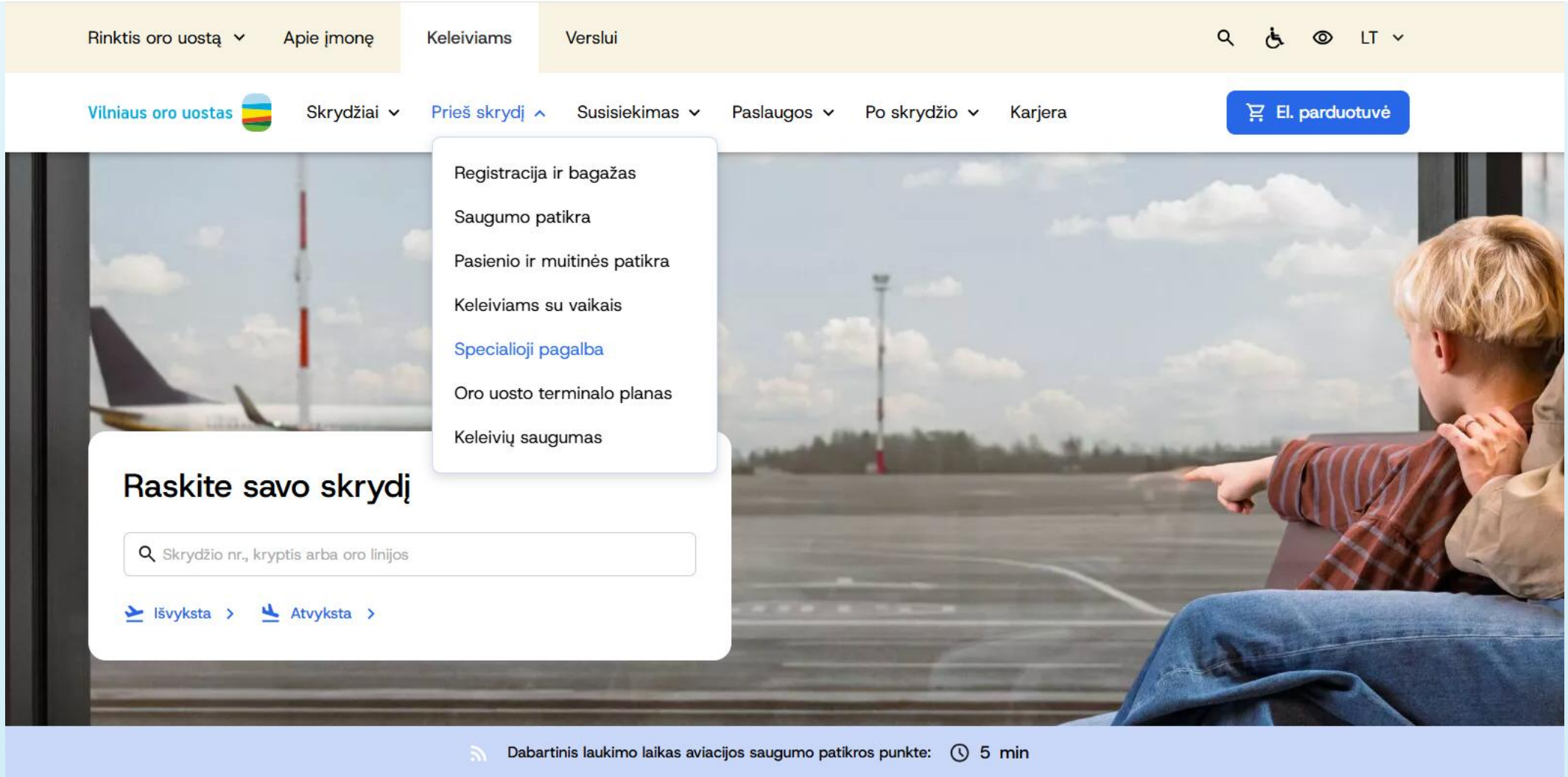


- Projektas prasidėjo 2016 m. Londone
- Lietuvos oro uostai pirmieji prisijungė iš Baltijos šalių 2020 m.
- Veikia 30 šalių, ~300 oro uostų, aktyviai jungiasi ir aviakompanijos
- Galima gauti juostelę nemokamai registracijose ir bilietų skenavimo postuose saugumo patikroje.

LIETUVOS ORO UOSTAI
VNO KUN PLQ

INFORMACIJA APIE SPECIALIĄJĄ PAGALBĄ

www.vno.lt



BENDRADARBIAUJAME

diabitė

LŽNS
Lietuvos žmonių su negalia sąjunga

Maltiečiai
Važiuojam

lietaus vaikai
Lietuvos autizmo asociacija

Lietuvos aklųjų ir silpnaregių sąjunga

LIETUVOS PARAPLEGIKŲ ASOCIACIJA
LPA

LIETUVOS ĮVAIROVĖS CHARTIJA

Socialinis taksi

asistentinisTAXI

Bolt

LIETUVOS RESPUBLIKOS
SUSISIEKIMO MINISTERIJA

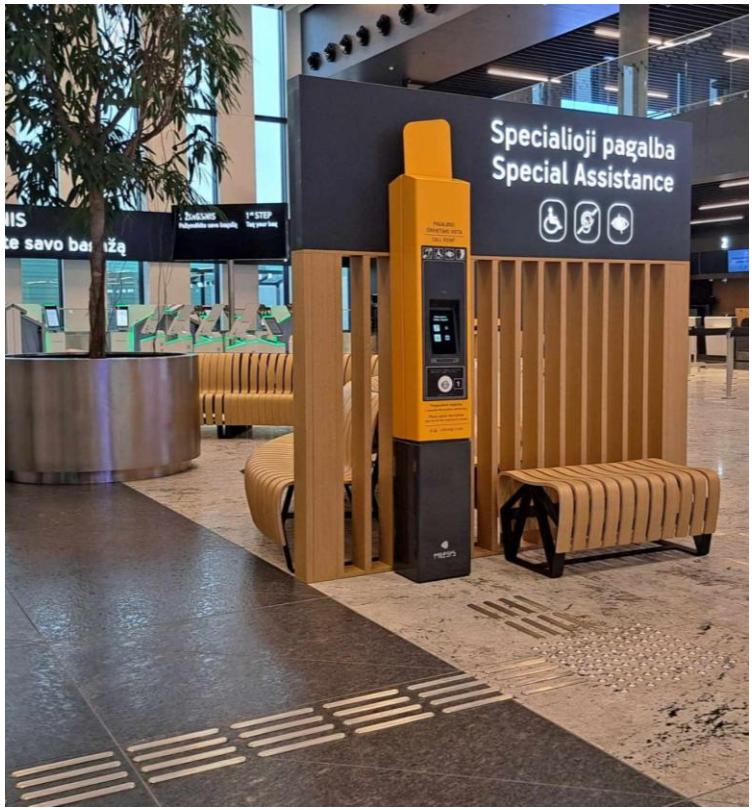
LIETUVOS RESPUBLIKOS
SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJA

ASMENS SU NEGALIA TEISIŲ APSAUGOS AGENTŪRA
PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOS

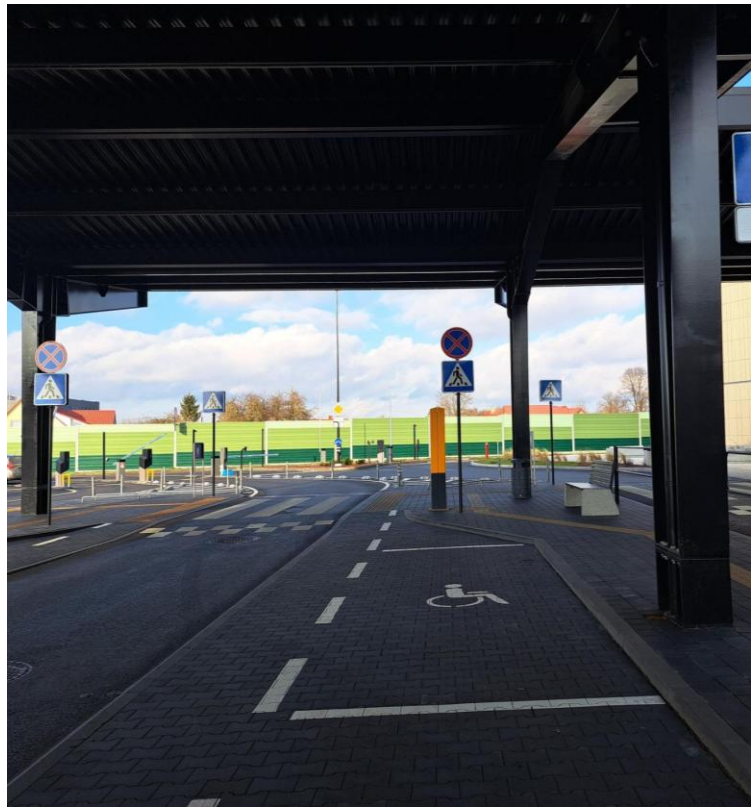


VILNIAUS NAUJOJO IŠVYKIMO TERMINALO ĮRENGIMAS IR PRITAIKYMAS

AIŠKIAI MATOMOS PAGALBOS IŠKVIETIMO VIETOS IŠVYKIMO TERMINALE IR PRIEIGOSE







TAKTILINIAI JUDĖJIMO TAKAI IKI PAGALBOS IŠKVIETIMO ĮRANGOS





ŽENKLINIMAS BRAILIO RAŠTU

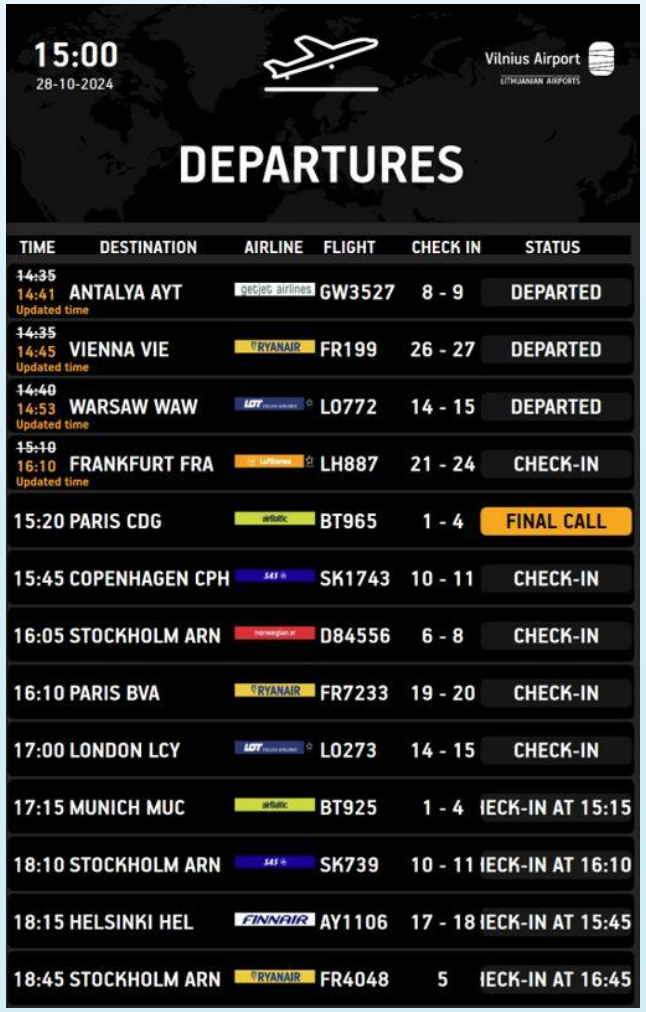




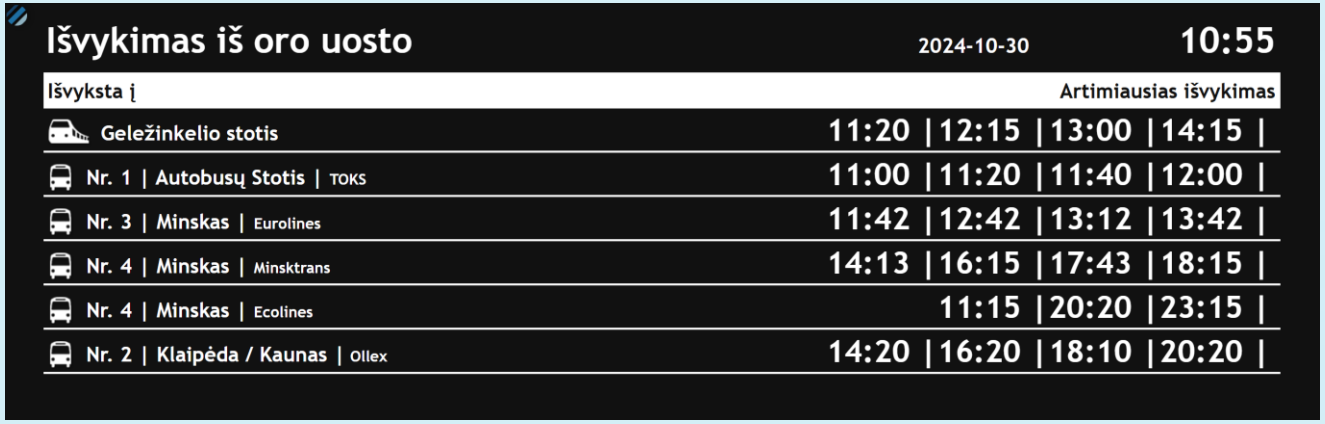




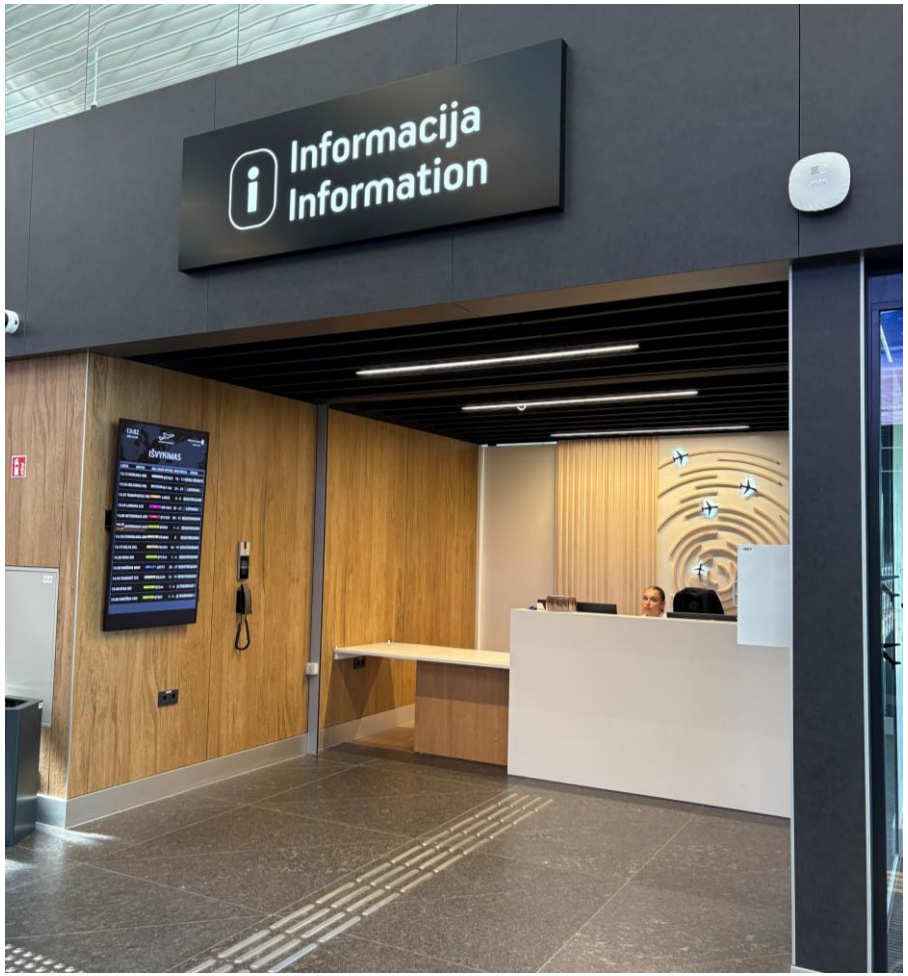
INFORMACIJOS EKRANAI PAGAL LASS REKOMENDACIJAS

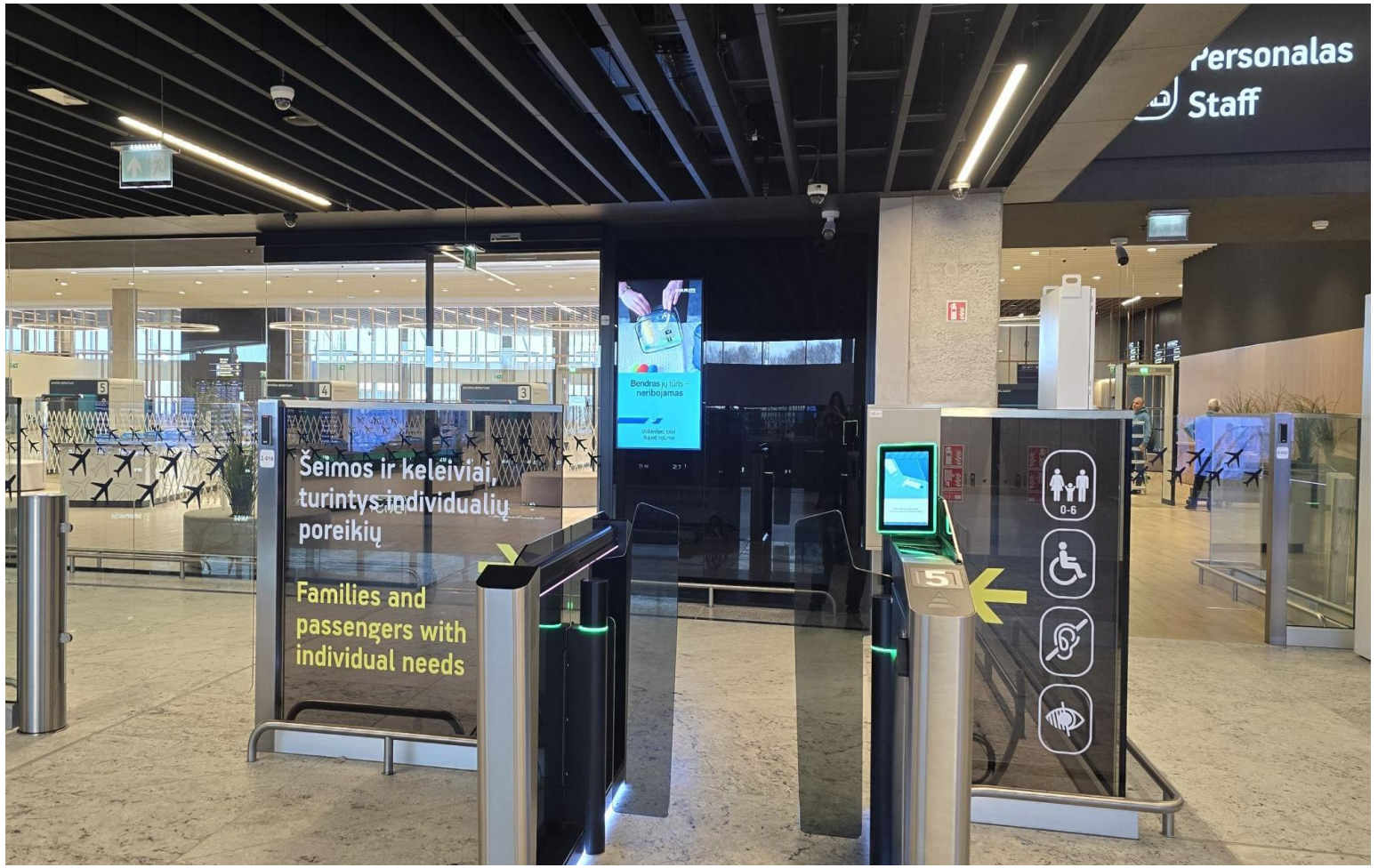






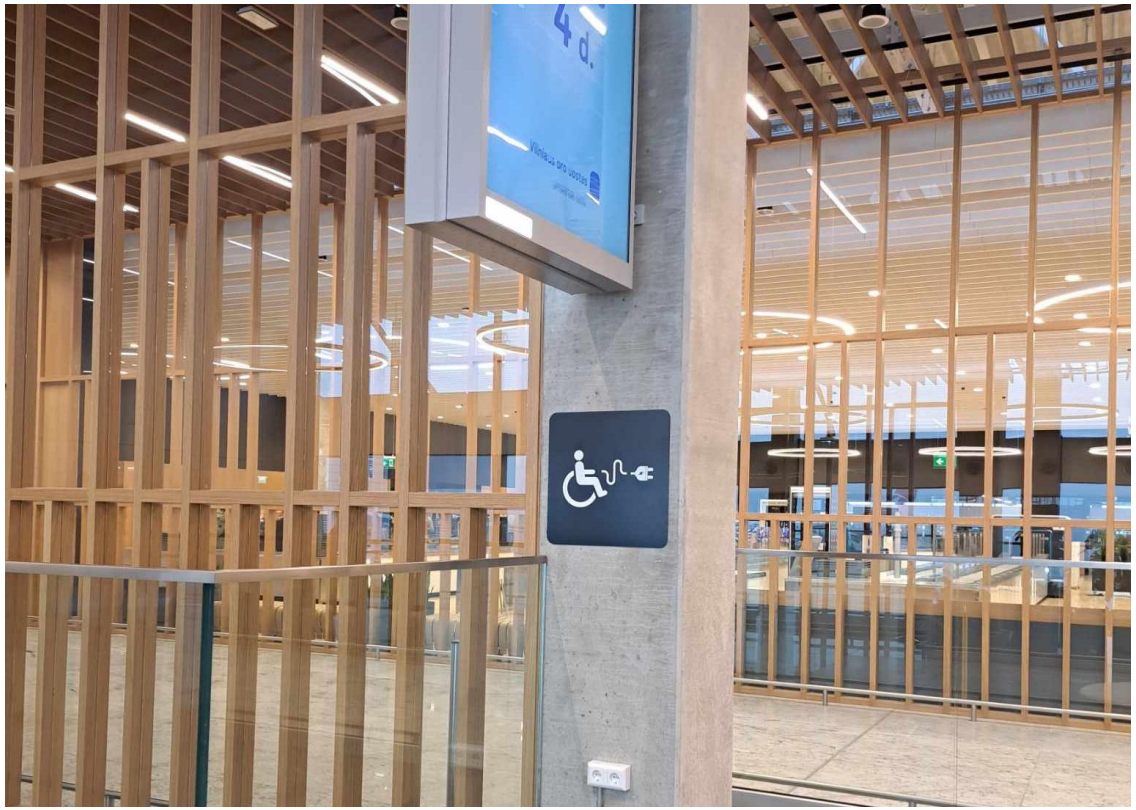
KITI PRITAIKYMAI – INFOCENTRAS, SAUGUMO PATIKROS ATSKIRA EILĖ





ĮRENGTA ELEKTRINIO VEŽIMĖLIO PAKROVIMO VIETA, BENDRO NAUDOJIMO VEŽIMĖLIAI

LIETUVOS ORO UOSTAI
VNO KUN PLQ





LIETUVOS ORO UOSTAI
VNO KUN PLQ

Gerosios praktikos rekomendacijos

SKIRTINGŲ PROJEKTŲ INTEGRACIJA

Pastebėkime. Reaguokime. Rūpinkimės.





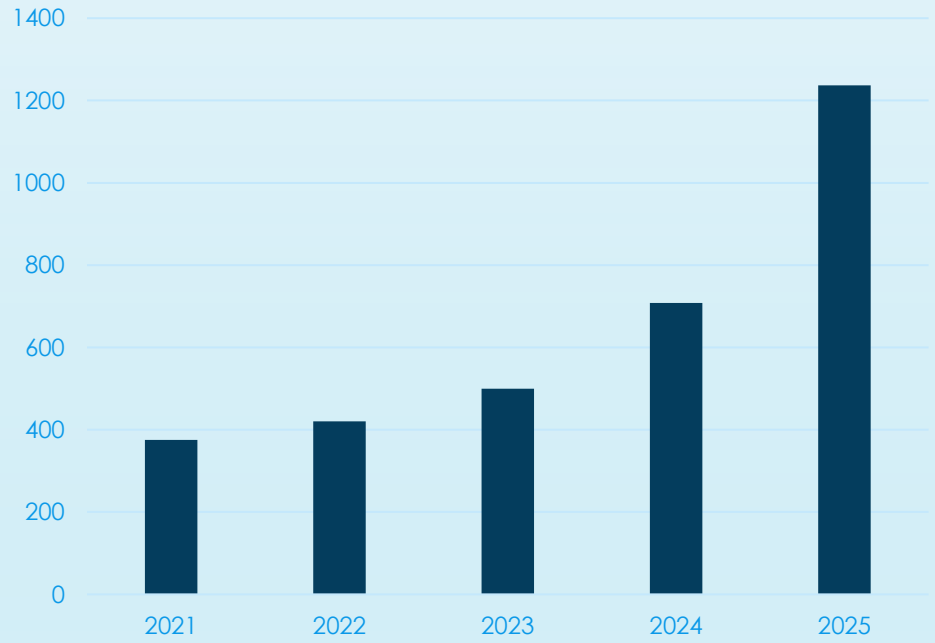
MOKYMAI DARBUOTOJAMS IR PARTNERIAMS APIE NEGALIAS

LIETUVOS ORO UOSTAI
VNO KUN PLQ

Nuolat mokinkimės.

E-mokymų programos ir mokymai gyvai, pasikviečiant žmones, turinčius negalias

Dalyvavusių mokymuose darbuotojų kiekis per metus



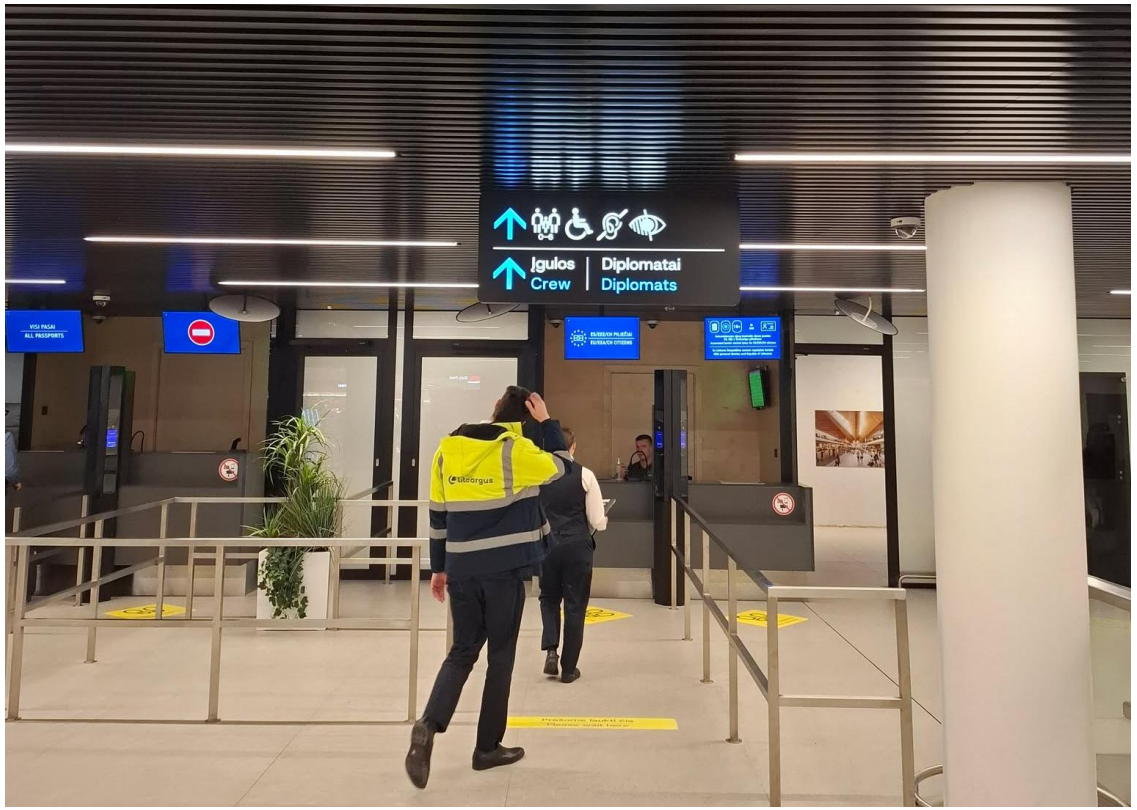


NEGALIAS TURINČIŲ ŽMONIŲ ĮTRAUKIMAS Į KŪRIMO PROCESUS

LIETUVOS ORO UOSTAI
VNO KUN PLQ

Pirmą kartą, įrengiant naująjį Vilniaus išvykimo terminalą

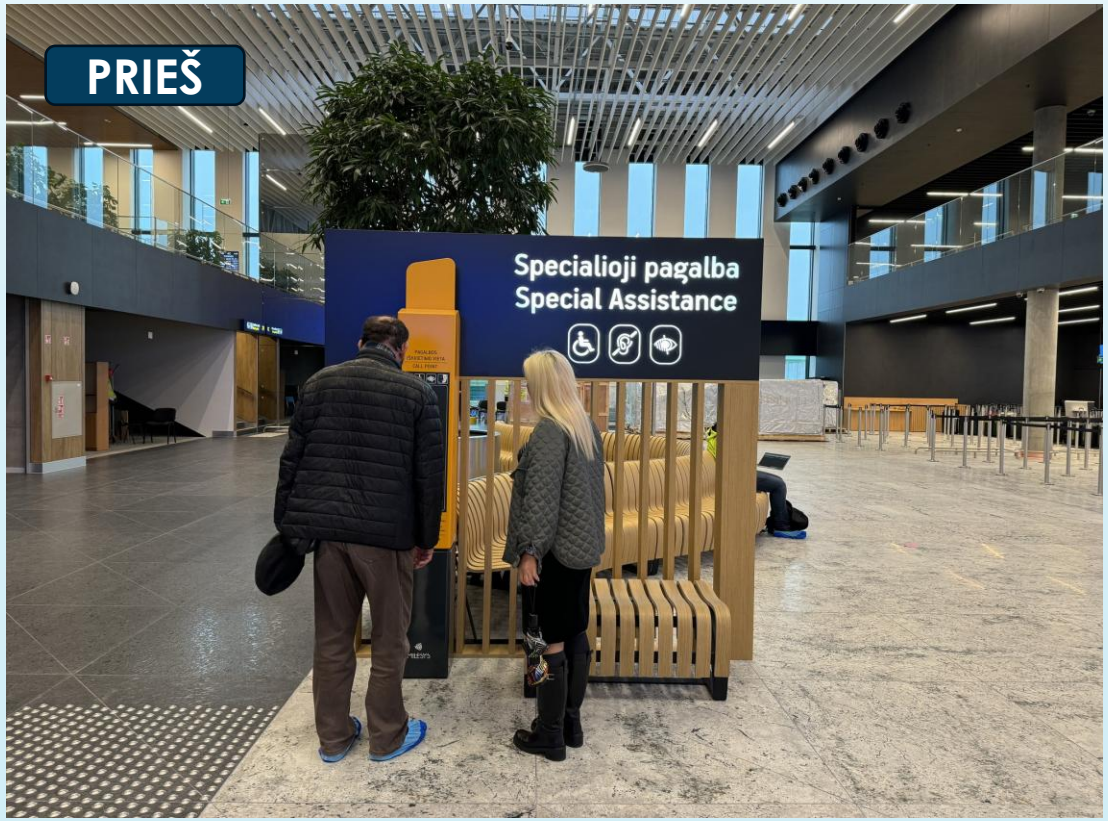


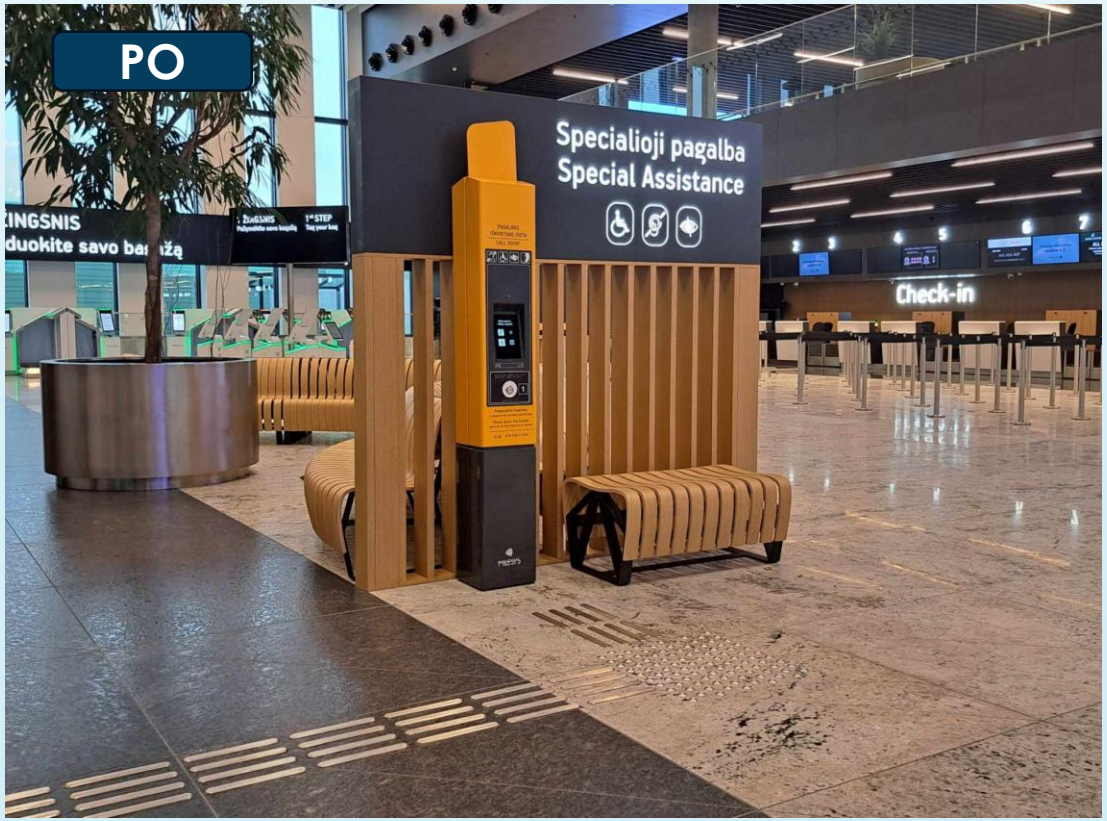


NEGALIAS TURINČIŲ ŽMONIŲ ĮTRAUKIMAS Į TESTAVIMO PROCESUS

LIETUVOS ORO UOSTAI
VNO KUN PLQ

Pirmą kartą, įrengiant naująjį Vilniaus išvykimo terminalą





PERIODINĖ KOKYBĖS KONTROLĖ

Ne tik paslaugos teikimo, bet ir skambučių klausymo

Rezultatai

Vertinami:

KLAUSIMAS	VYKDO	NEVYKDO	NEGALIMA VERTINTI	PASTABOS
GH darbuotojo išvaizda atitiko reikalavimus (SP)	X			
GH bendravimo principų atitikimas (SP)	X			
AS Darbo vieta švari (SP)	X			
AS Darbuotojo išvaizda atitiko reikalavimus (SP)	X			
AS bendravimo principų atitikimas(SP)	X			
AS darbuotojai bendrauja su PRM tiesiogiai (SP)	X			
AS darbuotojai (jei yra poreikis) padeda PRM pasiruošti patikrai (SP)				Padėjo artimieji
Kiti pastebėjimai	**Labai gražiai aptarnavo patikroje, padavė keleiviui ranką, pasiūlė vaikštynę**			
GH agentai jau laukė keleivio prie lėktuvo (SP)			X	

KELEIVIŲ PATIRTIES GERINIMO PROGRAMA

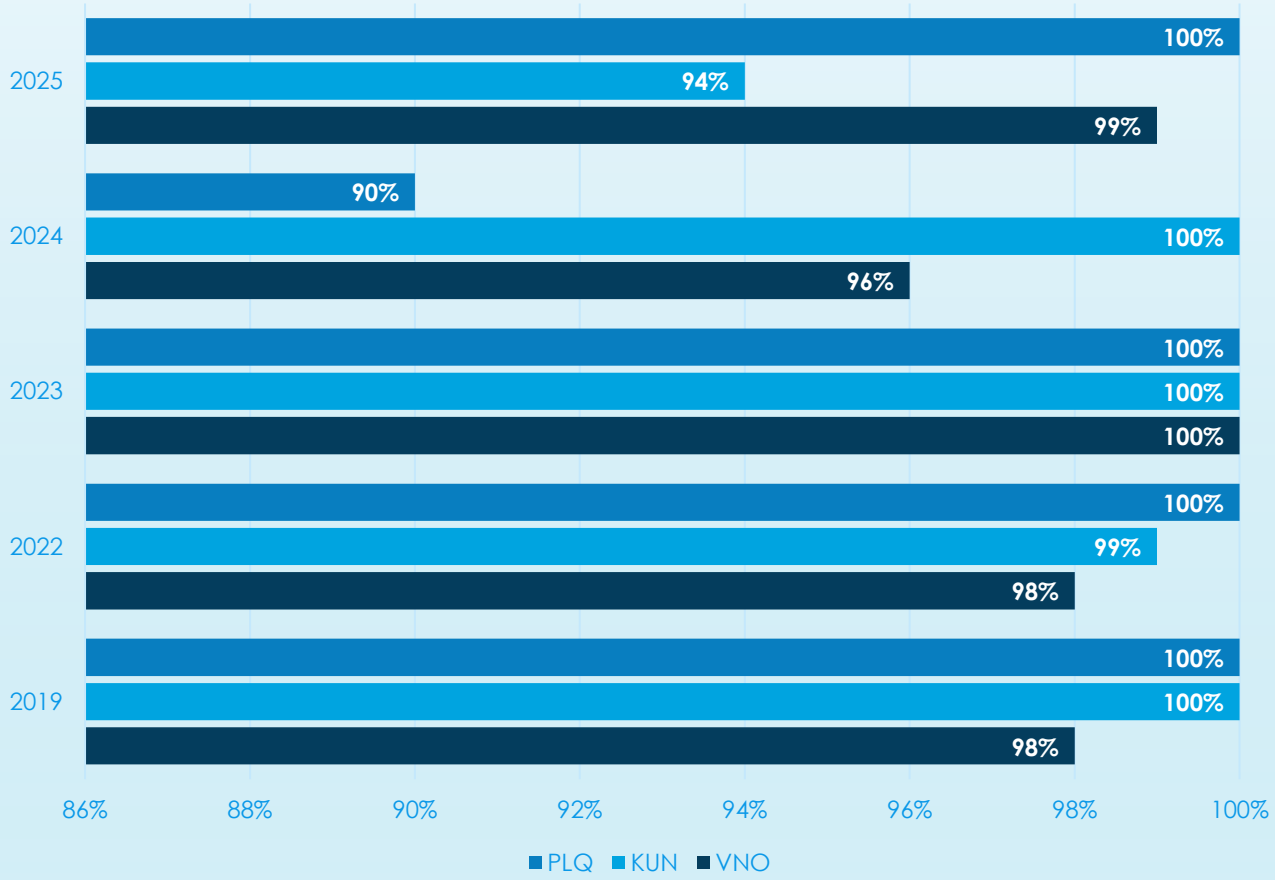
Projektai bei patobulinimai vienoje vietoje



- Sudaroma metų pradžioje, pildoma eigoje;
- Priskiriamas atsakingas asmuo;
- Koordinuojamas jos vykdymas;
- Rezultatas įtrauktas į metinius tikslus.

SPECIALIOSIOS PAGALBOS PASLAUGA

Keleivių vertinimai





REZIUME

Kokybiškas rezultatas prasideda nuo mūsų pačių atsakomybės, įsitraukimo ir bendradarbiavimo!

- **Prisiimti savininkiškumą**
  Už savo sritį, sprendimus ir rezultatą.
- **Klausti, o ne spėlioti**
  Ne daryti taip, kaip atrodo, o išsiaiškinti.
- **Įsitraukti laiku**
  Dalyvauti kūrimo ir testavimo procese nuo pradžių.
- **Mokintis ir užtikrinti kokybę**
  Nuosekliai gilinti žinias ir tikrinti rezultatą.



LIETUVOS ORO UOSTAI
VNO KUN PLQ

Aušra Burškienė

Individualių poreikių projektų vadovė



a.burskiene@ltou.lt