

ערן פרנקו MID, BPT. מורשה נגישות שירות.

## סיוע לנוסעים עם מוגבלות

קבוצת ישראיר משקיעה מאמצים רבים על מנת להעניק שירות שוויוני, מכובד, עצמאי ובטיחותי, לכלל לקוחותיה. אם הנך מתמודד עם מוגבלות, נשמח לעמוד לרשותך ולסייע לך, על מנת להבטיח את הנאתך מהשירות. על מנת שנוכל להעניק לך שירות מיטבי, המותאם לצרכיך, נשמח אם תיידע אותנו כיצד אנו יכולים לסייע לך, מוקדם ככל האפשר (רצוי כבר במעמד ההזמנה).

נדגיש כי על נוסע עם מוגבלות להעביר את בקשת ההנגשה לפחות 48 שעות לפני הטיסה לגורם מולו בצע את ההזמנה.

על סוכן הנסיעות להודיע מיידי לחברת התעופה בדבר נוסע עם מוגבלות. בטלפון: \*2737  
 בפקס: 03-7969200 (פנים ארצי) / 03-7954090 (בינלאומי)  
 דוא"ל: [SPECIAL\\_ASSISTANCE@israir.co.il](mailto:SPECIAL_ASSISTANCE@israir.co.il)

בדף זה מידע חשוב בנוגע לסיוע שתוכל לקבל לפני, במהלך ואחרי טיסה, בהתאם לסוג מגבלתך. המידע מנוסח בלשון זכר, אך מיועד, כמובן, לבני שני המינים.

✦ רכזת הנגישות: אושרת מורד 0733944238 [SPECIAL\\_ASSISTANCE@israir.co.il](mailto:SPECIAL_ASSISTANCE@israir.co.il)  
 ✦ ממונה על גיוס עובדים עם מוגבלות: טל זידנברג [tals@israir.co.il](mailto:tals@israir.co.il)  
 ✦ הודעה בדבר ליקוי בהתאמות נגישות או בקשה לבצוע הנגשה יש לשלוח למייל [SPECIAL\\_ASSISTANCE@israir.co.il](mailto:SPECIAL_ASSISTANCE@israir.co.il)

### במסמך זה:

- 2 מידע כללי
- 5 נוסע המתנייד בכסא גלגלים ממונע
- 6 נוסע עם מוגבלות בראיה
- 6 נוסע עם מוגבלות בשמיעה
- 7 נוסע עם מחלה פעילה
- 8 נוסע עם אלרגיה למזון
- 8 נוסע עם מוגבלות אחרת
- 8 נגישות בטיולים מאורגנים
- 9 הסדרי הנגישות בתחנות ואמצעים ליצירת קשר

מידע כללי

- **הסדרי הנגישות במשרדים ברחוב המלאכה:**
  - קיימת כניסה נגישה לבניין מהחניון ומקומת הקרקע.
  - קיימות חניות נכים ברחוב המלאכה ובחניונים הסמוכים. בחניון הבניין ישנן מספר חניות נגישות המתאימות גם לרכב גבוה.
  - קיימים שירותי נכים בבניין בקומה 0 (קרקע)
  - ניתן להיכנס עם חיית שירות למשרדי החברה
  - ניתן להיכנס עם קלנועית למשרדי החברה
  - קיימת מערכת עזר לשמיעה מסוג לולאת השראה בדלפק בקומה הראשונה בכניסה למשרדי החברה.
- **סיוע בניידות בשדה התעופה:** לבקשתך, נוכל לסייע לך בניידות בתוך שדה התעופה, לפני הטיסה - לצורך הגעה למטוס (השרות ניתן מדלפק הצ'ק-אין ועד למטוס) וכן לאחר הטיסה - לצורך יציאה מהמטוס (השרות ניתן מהמטוס ועד לאולם מקבלי הפנים). אם הנך זקוק לכך, נא ציין זאת בעת הזמנת הטיסה.
- עליה למטוס, כאשר מתבצעת בסיוע הצוות, נעשית, במידת האפשר, לאחר עליית כלל נוסעי הטיסה. הירידה מהמטוס, כאשר מתבצעת בסיוע הצוות, נעשית, לרוב, אחרי ירידת שאר הנוסעים.
- בהתאם להנחיות בטיחות טיסה, לא נוכל להקצות עבורך מושב במעברי החירום או בצמוד למעבר.
- על מנת להבטיח מושבים נוחים לאנשים עם מוגבלות, הממוקמים בקרבת דלתות המטוס ותאי השירותים (אך לא במעברי החירום), בעלי מסעדי יד הניתנים להורדה וקרובים לצוות הדיילים, הקצנו מושבים ספציפיים בתא הנוסעים ליעוד זה: במטוסי האיירבס בקדמת המטוס ובחלקו האחורי, ובמטוסי ה-ATR בחלקו האחורי של המטוס.
- במידה והנך מסתייע בכלב נחיה או בחיית שרות (כלב או חתול) באפשרותך לטוס עימה. במהלך הטיסה החיה תמצא למרגלותיך, באופן שאינו מהווה מכשול בטיחותי.
- בהתאם לתקנות ולהנחיות הנציבות, במידה והנך מסתייע **בחיית שירות**, עליך להציג תעודה מגוף ממשלתי מוסמך המעידה על היותה חיית שירות או לספק מכתב מהגוף המאלף שמסביר מי הגוף המאלף ואלו פעולות החייה הוכשרה לבצע עבור אותו אדם עם מוגבלות. יודגש כי חיית תמיכה רגשית אינה חיית שרות.
- בהתאם לתקנות הנגישות, הסיוע לנוסע עם מוגבלות אינו כולל טיפול סיעודי, לרבות סיוע בהאכלה, הלבשה והיגיינה, או טיפול בחיית שירות של נוסע.
- הסיוע לנוסע עם מוגבלות ניתן ללא תוספת תשלום.
- בהתאם להנחיות ארגון חברות התעופה הבינלאומי (IATA), מומלץ כי נוסע, אשר מגבלתו עלולה למנוע ממנו לסייע בפינויו מהמטוס במקרה חירום בעת הטיסה (לדוגמא – נוסע עם מוגבלות חמורה בניידות, או עם מוגבלות חמורה בראיה ושמיעה בו זמנית), ילוןה במלווה, אשר יוכל לסייע לו בפינוי מהמטוס בשעת חירום.



## נוסע עם מוגבלות בניידות

### נוסע המתנייד בכסא גלגלים או בתמיכת אביזר עזר לניידות

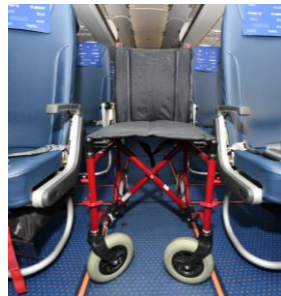
- אנא הודע לנו אם הנך מתנייד בכסא גלגלים, או בתמיכת אביזר עזר לניידות, כגון קביים או הליכון, על מנת שנוכל להיערך לסייע לך.
- אם הנך זקוק לסיוע בניידות בתוך שדה התעופה ו / או בתוך המטוס, נא ציין זאת בעת הזמנת הטיסה.
- שירות הסיוע בניידות, בתוך שדה התעופה, ניתן לפני הטיסה - לצורך הגעה למטוס (מדלפק הצ'ק-אין ועד למטוס) וכן לאחר הטיסה - לצורך יציאה מהמטוס (מהמטוס ועד לאולם מקבלי הפנים).
- אנו ממליצים לך לברר עמנו את סוג המטוס בו הנך עתיד לטוס, בהתאם להזמנתך, על מנת שתוכל לדעת מראש את תנאיו הפיזיים. יחד עם זאת, נא קח בחשבון כי יתכנו מקרים בהם יוחלף סוג המטוס בסמוך למועד הטיסה, בשל אילוצים בלתי צפויים או שימוש במטוסים חכורים.
- באפשרותך להטיס עמך את כסא הגלגלים שלך, או אביזר עזר אחר לניידות, בנוסף לכבודה המותרת להטסה ללא תשלום, וללא תשלום נוסף.
- בהודעתך, נא ציין בפנינו את משקל כסא הגלגלים / קלנועית שהנך מעוניין לקחת עמך ומידותיו בהיותו מקופל. כמו כן, מטעמי בטיחות, במידה והנך מתנייד בכסא ממונע, נבקשך להעביר את מפרט הסוללות לצורך בדיקת אפשרות הטסתן.
- לרוב, תוכל להישאר בכסא הגלגלים שלך עד להגעה לקרבת המטוס, אך בכדי לסייע לך להגיע למושבך במטוס תצטרך לעבור, בעזרתנו, לכסא גלגלים צר.
- ברוב שדות התעופה תוכל להישאר בכסא הגלגלים שלך עד להגעתך לקרבת המטוס, אך בשדות תעופה מסוימים, בהם אין הדבר אפשרי, יהיה עליך למסור את כסא הגלגלים שלך בעמדת הכירטוס, ולעבור לכסא גלגלים אחר, באמצעותנו נסייע לך להגיע למטוס ובתום הטיסה לאולם קבלת הכבודה בנמל היעד, שם נשיב לך את כסאך.

- עליה וירידה מהמטוס תתבצע באחת מהדרכים הבאות: דרך שרול, באמצעות רכב בעל מתקן הרמה ייעודי (להלן תמונה של רכב האמבוליפט), או רמפה משופעת יעודית.



פרוט נוסף בסעיף הסדרי נגישות בתחנות.

- כסא הגלגלים שלך יאוכסן בתא המטען של המטוס, ויועמד לרשותך מיד לאחר נחיתת המטוס
- אביזרי עזר לניידות, כגון קביים והליכון, יאוכסנו בקרבתך, בתא הנוסעים.
- מטוסי AIRBUS וה-ATR שלנו מצוידים בכסא גלגלים מיוחד, צר, המותאם לשימוש בתא הנוסעים. תוכל להשתמש בו על מנת להתנייד ממושבך לתא השירותים של המטוס במהלך הטיסה. לכסא משענות ידים ורגליות. להלן תמונה של הכסא.



- במטוסי האיירבס שלנו כל מסעדי היד שלצד המעבר ניתנם להורדה, בכדי לאפשר לך כניסה ויציאה קלה ממושבך. להלן תמונה של מסעד היד.



- אין אפשרות להיכנס לתא השירותים במטוס באמצעות כסא הגלגלים הצר, אך תא השירותים מצויד במאחזי יד לצורך מעבר נוח למושב האסלה.

נוסע המתנייד בכסא גלגלים ממונע

- מטעמי בטיחות טיסה, באחריותך למסור, בעת הזמנת הטיסה, מידע מפורט על סוג כסא הגלגלים שלך וסוג הסוללות המהוות את מקור הכח שלו (Dry Cell – Non Spillable או Wet Cell – Spillable, או לחלופין Lithium או Lithium-Ion).
- לנוחיותך, אתר בו ניתן לאתר את מרבית המפרטים. <http://bhta.com/air-transport-advice>.
- כדי להבטיח הובלה בטוחה של כסא הגלגלים שלך, בהתאם לסוג כסא הגלגלים והסוללות, נצטרך לנקוט, טרם הטיסה, במספר צעדי בטיחות, לדוגמא - ניתוק המצבר והגנה עליו מפני קצר חשמלי, על ידי כיסוי קצותיו בחומר מבודד.
- על פי הנחיות IATA (ארגון חברות התעופה הבינלאומי) ו-ICAO (הארגון הבינלאומי לתעופה אזרחית) יש להציג אישור יצרן לתקינות הסוללה ואישור היצרן להטסה. יש להציג אישור זה בדלפקי הבידוק לטיסה.
- על מנת לאפשר לנו לסייע לך להכין את כסא הגלגלים לטיסה, יהיה עליך לספק לנו מידע מדויק על אופן תפעול המצבר ואריזת כסא הגלגלים. מומלץ כי תביא עמך לשדה התעופה את חוברת הוראות היצרן.
- כיסא גלגלים אשר מותקן בו מצבר רטוב שאינו אטום - לא יאושר להטסה. כסאות גלגלים ממונעים, מותרים להטסה רק כאשר מותקן בהם מצבר מסוג יבש או ג'ל.
- מצברי Lithium-Ion מאושרים להטסה רק עד WH300. סוללות נוספות עד WH160. לפיכך, בדלפק הצ'ק-אין תתבקש להציג אסמכתא המאשרת כי הכיסא מצויד במצבר מסוג המאושר להטסה ע"פ נהלי החברה.

ערן פרנקו MID, BPT. מורשה נגישות שירות.



### נוסע עם מוגבלות בראיה

- אם הנך כבד ראייה או עוור, נוכל לסייע לך בליווי למטוס וממנו.
- תוכל לקבל מצוות הדיילים תדריך בטיחות אישי מותאם, המפרט ומדגים את אמצעי הבטיחות הקיימים במטוס ואת הוראות הבטיחות.
- צוות הדיילים ישמח לעמוד לרשותך ולסייע לך במהלך הטיסה, בהתמצאות במרחב האישי והציבורי, במילוי טפסים ובכל קושי אחר שתתקל בו.
- על מנת להבטיח מתן שירות מיטבי, אנא עדכן אותנו מוקדם ככל האפשר אם הנך זקוק לסיוע וכן אם הינך טס בליווי חיית שירות או כלב נחייה.



### נוסע עם מוגבלות בשמיעה

- אם הנך כבד שמיעה או חרש, נוכל לסייע לך בליווי למטוס וממנו.
- צוות הדיילים, בקרקע ובאוויר, ישמח לתקשר עמך בקלות באמצעות כתיבה וכן מתודרך לאפשר לך קריאת שפתיים נוחה.
- תוכל לקבל מצוות הדיילים עדכונים אישיים בנוגע למהלך הטיסה, הנמסרים לכלל הנוסעים במערכת הכריזה.
- הסרטים המוקרנים במטוס מלווים בכתוביות בעברית.
- על מנת להבטיח מתן שירות מיטבי, אנא עדכן אותנו מוקדם ככל האפשר אם הנך זקוק לסיוע.

### נוסע עם מחלה פעילה

- דיילי האוויר מוכשרים כמגישי עזרה ראשונה, אך הפרוצדורות הרפואיות שהינם רשאים לבצע מוגבלות במורכבותן והם אינם מורשים לתת תרופות, לפיכך באם הנך זקוק לטיפול רפואי עליך לטוס עם מלווה.
- מטוסינו מצויידים בתיק עזרה ראשונה, דפיברילטור ותיק רופא, לפיכך במקרה של פציעה או אירוע חריף במהלך הטיסה קיים ציוד הולם לטיפול בנוסע.
- נא הקפד לשאת עמך את התרופות שהנך זקוק להן.
- במידה והנך נושא עמך תרופה המצריכה אחסנה בקירור, נוכל לספק לך שקית אטומה לנוזלים ובה קוביות קרח. השקית והתרופה יישמרו על ידך במהלך הטיסה. לצערנו, לא ניתן לשמור במקרר או במקום קר אחר תרופות של נוסעים.
- חל איסור מוחלט על העברת דגימות דם בכל כמות שהיא במטוסי ישראיר.
- מכשור רפואי: עקב הגבלות והיתרים מיוחדים להטסת מכשור רפואי, כל נוסע המבקש להטיס עימו מכשיר רפואי מכל סוג שהוא יעביר לנציג המכירה, מפרט מקורי מהיצרן. מפרט מקורי זה ייבדק ע"י גורם מוסמך בחברת ישראיר ובהתאם לקביעתו יורשה להטסה או לאו. ללא המפרט המקורי לא ניתן לאשר הטסת המכשיר. על המכשיר לפעול באמצעות סוללה פנימית ובשום מקרה לא יאושר חיבור המכשיר למתח חיצוני ממערכות המטוס. על הנוסע לקחת בחשבון את אורך חיי הסוללה לעומת משך שעות הטיסה. נוסע המתייצב בדלפק עם מכשיר מבלי שעדכן וקיבל אישור בכתב מבעוד מועד (48 שעות מראש) מגורם בחברת ישראיר, לא יאושר להטסה עם המכשיר.
- לא ניתן להטיס בלוני חמצן במטוסינו.
- נוסע לאחר ניתוח משמעותי שבוצע לאחרונה, או החולה באופן העלול למנוע ממנו לסייע בפינויו מהמטוס במקרה חירום בעת הטיסה, מומלץ כי ילווה במלווה, אשר יוכל לסייע לו בפינוי מהמטוס בשעת חירום. בנוסף, על הנוסע להציג אישור רופא, אשר נרשם לא יאוחר מיומיים טרם הטיסה, המהווה אסמכתא כי הינו כשיר לטוס.

**נוסע עם אלרגיה למזון**

- חשוב: אין באפשרותנו להבטיח כי נוסעים אחרים בטיסה לא יעלו עמם לתא הנוסעים אלרגנים, דוגמת מזונות הכוללים בוטנים. לפיכך איננו יכולים להתחייב כי תא הנוסעים יהיה סביבה נקיה לחלוטין מאלרגנים.
- בהתאם לכך, אנו ממליצים כי תנקוט באמצעי זהירות מרביים:
  - תיוועץ ברופאך, טרם הטיסה, בנוגע להתמודדות עם הסיכון בעת הטיסה.
  - תצטייד מראש במזון מותאם לטיסה.
  - תצטייד באישור רפואי לנשיאת מזרק האדרנלין, לצורך הצגתו בבדיקה הביטחונית בשדה התעופה.
  - תענוד צמיד התראה המורה על מצבך הרפואי.
  - תישא על גופך בעת הטיסה, במיקום נגיש, את התרופות אשר רופאך התווה לך כטיפול בהתקף אלרגיה, דוגמת מזרק אדרנלין להזרקה אוטומטית (כגון EpiPen), לצורך שימוש בעת חירום.
  - תיידע את מלוויך במיקום התרופה, בהתוויות לשימוש בה ובאופן השימוש בה.
  - תיידע את הצוות הדיילים ואת הנוסעים היושבים סביבך במצבך.
- חשוב כי מלוויך בעת הטיסה יידעו היטב כיצד לטפל בך תרופתית בעת חירום (לדוגמא כיצד להשתמש במזרק האדרנלין). דיילי האוויר אמנם מוכשרים כמגישי עזרה ראשונה, ובקיאים בדרכים להתמודדות עם נוסע המצוי בהתקף אלרגיה, אך אינם מורשים לתת תרופות.

**נוסע עם מוגבלות אחרת**

- אם הנך מתמודד עם מוגבלות אחרת, כגון מוגבלות בתקשורת, מוגבלות קוגניטיבית או מוגבלות נפשית, וזקוק לסיוע לפני, במהלך או אחרי טיסה, אנא ציין זאת בפנינו, מוקדם ככל האפשר, ונשמח לסייע לך כמיטב יכולתנו.
- נוסע עם מוגבלות שכלית או נפשית, זכאי לקבלת שירות ללא המתנה בתור, בהצגת תעודת נכה תקפה המציינת את זכאותו להתאמת נגישות זו.

**נגישות בטיולים מאורגנים**

- נוסעים עם מוגבלות הצריכים התאמות נגישות ידווחו על הצורך בכך מייד בעת ביצוע ההזמנה. יודגש כי בשל המורכבות התפעולית, התאמות לטיול מאורגן מומלץ לבצע לפחות 45 יום מראש.
- יודגש כי לא בכל המדינות ניתן לקבל שירותים מוגשים באופן מלא.
- לבקשת אדם עם מוגבלות, ניתן יהיה להציע את הדרכת הטיול בשפה פשוטה.
- חלק מן המקטעים בטיול הינם למיטיבי לכת וחלקם מן המסלולים הינם מסלולים נגישים. אנא קראו בעיון ההערות.
- לבקשת אדם עם מוגבלות, ילווה סיור במערכת עזר אלחוטית לשמיעה המותאמת לשירותי הדרכה.
- לבקשת אדם עם מוגבלות, יסופק תיאור קולי של מוצגים חזותיים מרכזיים ותסופק נגישות מישוש למוצגים תלת ממדיים מרכזיים בהתאם למותר באתר התיור.



הסדרי הנגישות בתחנות ואמצעים ליצירת קשר

- קיים אמצעי להעלאה או להורדת נוסע עם מוגבלות ע"פ הפרוט מטה

רמפה	מעלון זחליל	אמבוליפט	
+	+	+	נתב"ג
-	+	-	חיפה
+	+	+	אילת (רמון)

יודגש כי רכב האמבוליפט מופעל על ידי ספק שרותי קרקע חיצוני. בהעדר זמינות המפעיל או הרכב, עלית וירידת נוסעים תבוצע על ידי מעלון זחליל / רמפה בסיוע צוות התחנה.

- אנו ממליצים לנוסעים להתעדכן בפרסומי שדה התעופה באשר להסדרי נגישות. לנוחיותכם הלינקים הרלוונטים כפי שמפורסמים על ידי רשות שדות התעופה:

לינק	
<a href="http://www.iaa.gov.il/he-IL/airports/BenGurion/Pages/default.aspx">http://www.iaa.gov.il/he-IL/airports/BenGurion/Pages/default.aspx</a>	נתב"ג
<a href="http://www.iaa.gov.il/he-IL/airports/Haifa/Pages/default.aspx">http://www.iaa.gov.il/he-IL/airports/Haifa/Pages/default.aspx</a>	חיפה
<a href="http://www.pti.org.il/ramon/">http://www.pti.org.il/ramon/</a> <a href="http://www.iaa.gov.il/he-IL/airports/ramonairport/Pages/default.aspx">http://www.iaa.gov.il/he-IL/airports/ramonairport/Pages/default.aspx</a>	אילת (רמון)

- ליצירת קשר:

- ✦ האזור האישי – MY ISRAIR מומלץ מאוד להתעדכן בפרטי הזמנות שבוצעו באתר ישראיר, באזור האישי MY ISRAIR או בלינק [/https://myisrair.israir.co.il](https://myisrair.israir.co.il)
- ✦ ניתן לשלוח פנייה באתר <https://cs.israir.co.il/israir>
- ✦ מוקד פנים ארצי במייל: [sitepnim@israir.co.il](mailto:sitepnim@israir.co.il) בפקס: 03-7969200
- ✦ מוקד בינלאומי במייל: [Israir-Site@israir.co.il](mailto:Israir-Site@israir.co.il) בפקס: 03-7954090
- ✦ שרות לקוחות במייל: [SERVICE@israir.co.il](mailto:SERVICE@israir.co.il)
- ✦ רכזת הנגישות: אושרת מורד בטלפון 0733944238 במייל [SPECIAL\\_ASSISTANCE@israir.co.il](mailto:SPECIAL_ASSISTANCE@israir.co.il)
- ✦ ממונה על גיוס עובדים עם מוגבלות: טל זידנברג במייל: [tals@israir.co.il](mailto:tals@israir.co.il)