

# ריכוז מידע חיוני – סיוע לנוסעים עם מוגבלות – בשפה פשוטה

## תמר טל-אמציה

### מידע חשוב

- **עזרה בשדה התעופה:**
  - אנחנו יכולים לעזור לך לעבור ממקום למקום בתוך שדה התעופה.
  - לפני הטיסה - אנחנו נעזור לך להגיע מהדלפק צ'ק אין (השולחן שבו תירשם ושבו תקבל את כרטיס הטיסה) ועד שתגיע למטוס.
  - אחרי הטיסה - אנחנו נעזור לך לצאת מהמטוס עד לאולם שבו מקבלים את כל מי שמגיע מטיסות.
  - אם אתה צריך שירות כזה, חשוב להגיד את זה כשמזמינים טיסה.
- נוסעים שצריכים עזרה מגיעים לשער מספר 32 בטרמינל מספר 3, ולשער 3 או 4 בטרמינל מספר 1.
- בשדה התעופה יש ספסלים שמורים לאנשים עם מוגבלות. אפשר לחכות בספסלים האלה כדי שיהיה לכם יותר נוח. אפשר לחכות רחוק מכל האנשים עד הרגע שבו תצטרכו להציג את עצמכם בפני אנשי הביטחון או בדלפק הקבלה.
- לפעמים יש הרבה עומס והרבה אנשים בשדה התעופה.
- לפעמים אין מספיק עובדים שיכולים לעזור וצריך לחכות לפחות 45 דקות.
- העזרה לאנשים עם מוגבלות לא עולה כסף. היא בחינם.
- **אם אתה נוסע עם מוגבלות שלא יכול לעזוב במהירות את המטוס בזמן חירום, אתה חייב לטוס עם מלווה שיעזור לך. אלה הן ההוראות של ארגון חברות התעופה הבינלאומי.**
- **פטור מתור:**
  - אם יש לכם תעודה של "פטור מתור", תציגו אותה לאנשי הביטחון ובדלפק שבו אתם נרשמים. העובדים של חברת "ישראיר" מכירים את התעודה.
  - אם אין לכם תעודה של "פטור מתור", בבקשה תגידו את זה לאחראי או לאחראית על הטיסה כאשר אתם מגיעים, והם ינסו לעזור לכם.
  - חשוב להגיד – את התעודה "פטור מתור" מכירים בישראל. בחוץ לארץ לא תמיד מכירים אותה.
- **עלייה למטוס וירידה ממנו:**
  - אם אתם צריכים עזרה של אנשי הצוות בעלייה למטוס, בדרך כלל יעזרו לכם אחרי שכל הנוסעים יעלו למטוס.
  - אם אתם צריכים עזרה של אנשי הצוות בירידה מהמטוס, בדרך כלל יעזרו לכם אחרי שכל הנוסעים ירדו מהמטוס.
- **הישיבה במטוס:**
  - המושבים במטוסי ישראיר נגישים ובעלי מסעדי יד (מתקנים התומכים ביד) שאפשר להוריד. חוץ מהמסעדים שליד יציאות החירום מהמטוס. את מסעדי היד שליד יציאות החירום אי אפשר להוריד.
  - מידות המושב 44 ס"מ רוחב / 43 ס"מ עומק.
  - אפשר לבחור לבד מקום ישיבה באתר האינטרנט של החברה באזור האישי - MY ISRAIR או בלחיצה על הקישור [כאן](#).
  - בגלל הנחיות בטיחות טיסה, לא נוכל לתת לך לשבת במושב במעברי החירום או בצמוד למעבר.
- **חיית שירות:**
  - אם יש לכם חיית שירות – כלב או חתול – אפשר לטוס איתה. בזמן הטיסה החיה תשב ליד הרגליים שלכם, וצריך לבדוק שהיא לא מפריעה במעבר מבחינה בטיחותית.
  - חייבים להציג תעודה או מסמך של גוף ממשלתי שמאשר שזוהי חיית שירות.
  - אפשר להציג תעודה של הגוף שאילף את חיית השירות. בתעודה חשוב לכתוב אילו פעולות החיה עושה לאדם עם המוגבלות.
  - חשוב לדעת – **חיית תמיכה רגשית אינה חיית שירות.**
  - לפי תקנות הנגישות – העזרה לנוסע עם מוגבלות לא כוללת טיפול סיעודי. כלומר – אנשי הצוות לא יעזרו לנוסע עם המוגבלות בהאכלה, הלבשה, ניקיון או טיפול בחיית השירות.

