

## Havalimanı Engelli Yolcular İçin Hizmet Standartları

Havalimanları, herkes için erişilebilir bir seyahat deneyimi sunmayı hedefler. Özellikle engelli yolcuların,

havalimanı süreçlerinde herhangi bir zorluk yaşamamaları adına çeşitli hizmetler, düzenlemeler ve destek mekanizmaları geliştirilmiştir.

Bu belge, havalimanlarında engelli yolculara sunulan hizmetler, alınan önlemler ve sunulan desteklerle ilgili genel bilgileri kapsamaktadır.

### 1. Erişilebilirlik ve Fiziksel Düzenlemeler

Havalimanı binalarında engelli yolcuların rahatça hareket edebilmesi için řu düzenlemeler yapılmıştır:

- Giriş kapılarında rampalar ve otomatik kapılar bulunmaktadır.
- Asansörler geniş, düğmeler erişilebilir yükseklikte ve Braille alfabesi ile işaretlenmiştir.
- Bekleme salonlarında engelliler için ayrılmış özel oturma alanları yer almaktadır.
- Tuvaletler, tekerlekli sandalye kullanıcıları için uygun şekilde düzenlenmiştir.
- Otoparklarda engelliler için özel park alanları ayrılmıştır.

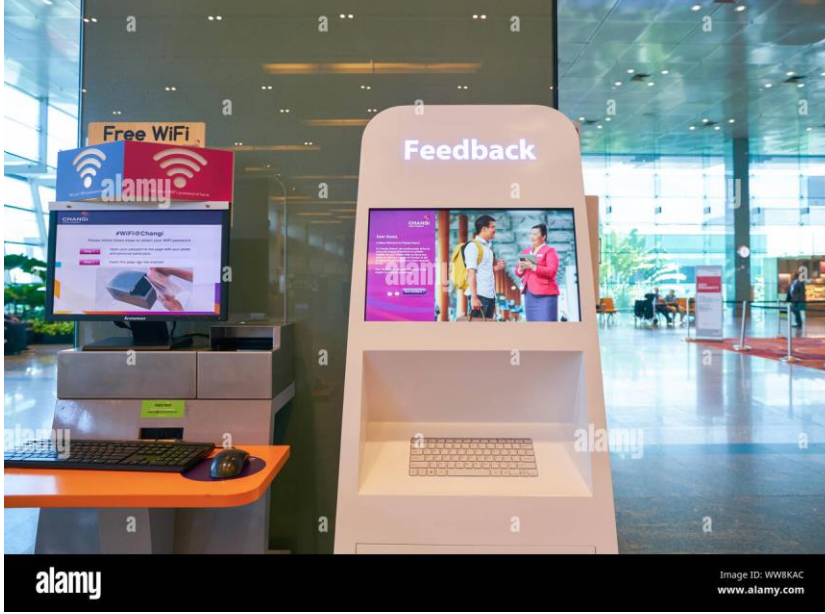


### 2. Destek Hizmetleri ve Yardım Noktaları

Engelli yolcular için havalimanında çeşitli yardım hizmetleri sunulmaktadır:

- Havalimanı girişinde, terminal içinde ve çıkışta yardım talep edilebilecek destek noktaları bulunmaktadır.

- Eğitilmiş personeller, engelli yolculara check-in, güvenlik kontrolü, boarding ve bagaj teslimi gibi aşamalarda eşlik eder.
- Önceden bildirimde bulunulması durumunda, özel asistan hizmeti sağlanmaktadır.



### 3. Ulaşım Hizmetleri

Havalimanı ulaşım hizmetlerinde de engelli yolcular göz önünde bulundurulmuştur:

- Havalimanı servis araçları ve shuttle hizmetlerinde tekerlekli sandalye rampaları bulunmaktadır.
- Taksi hizmetlerinde, erişilebilir araç opsiyonları sunulmaktadır.
- İç hatlar ve dış hatlar terminal girişlerinde iniş-biniş alanlarında engelli yolculara öncelik tanınmaktadır.

#### 4. İletişim ve Bilgilendirme

Havalimanı genelinde engelsiz iletişimi sağlamak için:

- İşaret dili bilen personel istihdam edilmektedir.
- Anonslar, ekranlardaki görsel bilgilendirme sistemleri ile desteklenmektedir.
- Görme engelli yolcular için yönlendirme sistemleri ve kabartma zeminler mevcuttur.
- Web sitelerinde erişilebilirlik seçenekleri bulunmaktadır.

#### 5. Rezervasyon ve Ön Bildirim Süreci

Engelli yolcuların ihtiyaçlarının eksiksiz karşılanabilmesi için, seyahat rezervasyonu sırasında aşağıdaki bilgilerin bildirilmesi tavsiye edilir:

- Kullanılan medikal ekipmanlar (tekerlekli sandalye, oksijen cihazı vb.)
- Hareket kabiliyeti durumu
- Yardımcı hayvan ile seyahat edilecekse bu bilginin belirtilmesi
- Özel yardım veya hizmet talepleri

Bu bilgiler, havalimanı personelinin gerekli hazırlıkları yapabilmesi için önem taşımaktadır.

#### 6. Eğitim ve Farkındalık Çalışmaları

Havalimanı çalışanları, engelli bireylere karşı duyarlılığı artırmak ve doğru hizmet sunmak amacıyla düzenli olarak eğitimlerden geçirilmektedir.

Bu eğitimler şunları içerir:

- Farklı engel türleri hakkında bilgilendirme
- Etkin iletişim yöntemleri
- Acil durumlarda engelli yolculara nasıl destek olunacağı

#### 7. Şikayet ve Geri Bildirim Mekanizmaları

Engelli yolcular, hizmetler hakkında görüş, öneri ve şikayetlerini iletebilecekleri özel iletişim kanalları aracılığıyla havalimanı yönetimine ulaşabilirler.

Bu kanallar arasında şunlar yer almaktadır:

- Özel şikayet formları
- Web sitesi üzerinden geri bildirim bölümleri
- Telefonla ve yüz yüze destek hatları

Tüm şikayetler hızlı bir şekilde değerlendirilmekte ve gerekli iyileştirme adımları atılmaktadır.

Havalimanı yönetimi olarak, tüm yolcularımızın konforlu, güvenli ve bağımsız bir seyahat deneyimi yaşaması önceliğimizdir.

Bu kapsamda engelli yolcularımıza yönelik tüm hizmetler sürekli olarak gözden geçirilmekte ve geliştirilmektedir.

