

Kvalitetsnormer för assistans.

Viking Lines försäljnings-, terminal- och fartygspersonal utbildas att bemöta, betjäna och assistera rörelse och funktionshindrade personer* på bästa möjliga sätt.

Terminaler och ombordstigning

- I terminalerna finns en mötesplats där resenärer som är i behov av assistans ombeds att infinna sig 60 min före avresan. Platsen är försedd med en anropsknapp eller en telefon som kan användas för att komma i kontakt med personalen. Mötesplatsen är märkt med ISA-symbol.
- Viking Line eftersträvar att varje terminal ska ha minst en incheckningsdisk där rörelse- och funktionshindrade kan sköta sina ärenden. Platsen är markerad med den internationella rullstolssymbolen, ISA-symbolen.
- Personalen assisterar vid behov den rörelse- eller funktionshindrade personen med bagage från mötesplatsen till fartygets ankomsthall. Detta skall bokas senast 48 timmar innan avresa.
- Om den rörelse- eller funktionshindrade personen har en ledsagare med sig, ger denne assistans i hamnen och vid ombordstigningen.
- Om ett rörelsehjälpmedel skadas eller försvinner under resan, försöker personalen ersätta detta tillfälligt med lämpligt hjälpmedel.

Ombord under resan

- Det är möjligt att be om hjälp från hytterna.
- Personalen ser till rörelse- och funktionshindrade passagerares behov och kan vid behov ge begränsad assistans.
- För en personlig ledsagare till den rörelse- eller funktionshindrade personen reserveras i förkommande fall en hytt nära personen som assisteras.
- Reservrullstol för akuta situationer finns ombord på fartygen.

Avstigning från fartyget

- Vid behov assisteras den rörelse- eller funktionshindrade passageraren vid avstigningen. Assistansen skall bokas senast 48 timmar innan avresa.
- Det finns en särskild mötesplats på fartyget där assistansen börjar. Information om mötesplatsen kan ges vid informationsdisken ombord.

Med rörelse och funktionshindrade personer avses personer vars rörlighet är tillfälligt eller permanent nedsatt och som medför svårigheter vid användning av kollektivtrafik. Den nedsatta rörligheten eller funktionshindret kan vara sensorisk, motorisk eller bero på nedsatt orienteringsförmåga, ålder, nedsatt syn eller hörsel eller annat handikapp.