

# Kommunikation om CPHs lancering af solsikkesnoren for personer med usynlige handicap og diagnoser

## **Disability Awareness bliver obligatorisk træning for alle medarbejdere i lufthavnen**

Københavns Lufthavn lancerede 1. januar 2020 et "disability awareness" træningsprogram, der omfatter alle 1.250 virksomheder og i alt ca. 24.000 personer, der har ID kort til CPH. Træningsprogrammet er et e-learning kursus, der består af 6 forskellige videoer, hvori personer med forskellige handicap og diagnoser er interviewet om deres oplevelser med at skulle rejse og igennem en lufthavn. Videoerne bliver del af et e-learning kursus man skal gennem før man kan få udleveret eller fornyet ens ID kort til lufthavnen.

## **Videoerne er blevet til i samarbejde med Danske Handicaporganisationer**

I forbindelse med rekrutteringen af interviewpersonerne har Danske Handicaporganisationer hjulpet lufthavnen med at sikre, at filmene spænder over de vigtigste overordnede emner og handicap. Formålet med træningen er, at alle medarbejdere får en generel basisforståelse for de udfordringer, der kan gøre det at komme fra A til B i en lufthavn til en udfordring for den enkelte.

## **CPH lancerer solsikkesnoren for personer med usynlige handicap/diagnoser**

Det kan være hektisk at skulle gennem lufthavnen for alle, men har man et usynligt handicap eller en skjult diagnose som f.eks. autisme, demens, angst, ADHD eller lignende, kan udfordringen være ekstra stor. Københavns Lufthavn indfører derfor, som første virksomhed i Danmark, "solsikkesnoren". Det er et internationalt symbol på usynlige handicap / diagnoser i form af en grøn nøglesnor med solsikker på. Service Excellence Director, Stine Ringvig Marsal fortæller: "Formålet med Solsikkesnoren er, at sikre lige rejsevilkår for alle. Snoren sikrer at medarbejderne genkender, at du har et usynligt handicap eller en skjult diagnose, uden at du behøver fortælle om det eller forklare dig". Solsikkesnoren benyttes allerede i flere andre internationale lufthavne og i England er den også udbredt til stormagasiner og større togstationer.

## **Snoren giver tid, hensyn og tålmodighed. Hent den i Informationen eller ved check-in skranken**

Solsikkesnoren fortæller medarbejderne, at du kan have behov for mere tid, tålmodighed eller hensyn på turen gennem lufthavnen. Snoren er for dem, der har usynlige handicap eller diagnoser, og som af forskellige årsager kan have sværere end andre ved at komme gennem lufthavnen. Snoren kan bæres gennem hele turen i lufthavnen eller blot når man skal gennem f.eks. sikkerhedskontrollen, hvis det er den del af turen, der stresser mest. Lufthavnen udleverer Solsikkesnoren fra Informationen i Terminal 3 og den ligger også klar til udlevering i de fleste check in skranke. Beder du om "Solsikkesnoren" udleveres den uden spørgsmål.

## **Bærer du Solsikkesnoren får du adgang til et særligt spor i Sikkerhedskontrollen**

I sikkerhedskontrollen skal alle scanne deres boarding kort for at komme ind. Hvis du bærer solsikkesnoren og henvender dig til medarbejderen i sikkerhedskontrollen, bliver du tilbudt at komme i et særligt spor for personer med reduceret mobilitet. Sporet er for alle, der af synlige eller usynlige årsager har sværere end

andre ved at komme gennem lufthavnen og sikkerhedskontrollen. Man kommer ikke nødvendigvis hurtigere igennem kontrollen her; det afhænger af tidspunktet på dagen. Medarbejderne her ved, at de kunder de møder har forskellige forudsætninger eller særlige behov. Det giver mindre stress og pres – også fra de andre rejsende.

Hvis du bærer solsikkesnoren, men ikke ønsker at komme ind i det særlige spor, scanner du blot dit boardingkort uden at rette henvendelse til medarbejderne.

### **Hvis tid, hensyn og ekstra tålmodighed ikke er nok for dig**

Hvis du har en diagnose eller et handicap, og assistance gennem lufthavnen gør din rejse nemmere, kan du booke assistance når du køber din flybillet. Uanset om du har udfordringer med mobilitet eller et usynlig handicap / diagnose, har du mulighed for at få assistance.

### **Du kan booke assistance ved at kontakte dit flyselskab senest 48 timer inden afgang**

Har du brug for hjælp til at komme gennem lufthavnen og ønsker at vente mindst muligt, skal du på forhånd booke assistance via dit flyselskab. Det gør du enten når du køber din flybillet eller ved at kontakte dit luftfartsselskab minimum 48 timer før afgang. Har du booket assistance, får du kontakt med Falck - der er CPHs leverandør af Assistance Service - ved at ringe efter Falck fra et af de mørkeblå mødesteder/callpoints, der er placeret i lufthavnen eller ved at gå til din check-in skranke.

Oversigt over Falck mødesteder: <https://www.cph.dk/praktisk/for-rejsende-med-handicap/modesteder>

### **Assistance uden forudbestilling**

Du kan godt få assistance i lufthavnen uden at have forudbestilt. Ønsker du det, går du til et af de mørkeblå Falck mødesteder og ringer efter Falck her. Du kan også henvende dig til check-in agenten og bede om "PRM assistance". Når man ikke har forudbestilt, gør vi alt hvad vi kan for, at en Falck medarbejder møder dig inden for 25 minutter. Har Falck meget travlt, kan der dog gå op til 45 minutter, når man ikke har bestilt assistancen på forhånd.

Video, der forklarer potentielle brugere om solsikkesnoren og mulighederne for assistance i CPH:

<https://youtu.be/VOMgFHZf7Zg>

Video, der benyttes af CPH til undervisning af medarbejderne omkring usynlige handicap

<https://youtu.be/XdPjif80z34>

Yderligere information på cph.dk til rejsende med usynlige handicap:

<https://www.cph.dk/praktisk/for-rejsende-med-handicap/passagerer-med-usynlige-handicap?sq=handicap>

Yderligere information fra cph.dk om bestilling af personlig assistance:

<https://www.cph.dk/praktisk/for-rejsende-med-handicap/bestil-assistance>

Link til producenten af solsikkesnoren hvis I selv ønsker gratis at uddele / distribuere til Jeres medlemmer:

<https://www.hiddendisabilitiesstore.com/>