

Με πιστοποίηση για τον αυτισμό η Emirates

2025/01/17 16:41 στην κατηγορία ΕΤΑΙΡΙΚΑ ΝΕΑ

Η Emirates έχει ξεκινήσει τη διαδικασία ώστε να γίνει η πρώτη αεροπορική εταιρεία παγκοσμίως με πιστοποίηση για τον αυτισμό και καλεί τους επιβάτες με αυτισμό και αισθητηριακές ευαισθησίες να απολαύσουν τις υψηλής ποιότητας υπηρεσίες και εξατομικευμένες εμπειρίες της αεροπορικής εταιρείας που κάνει τα ταξίδια προσβάσιμα σε όλους.

Η εταιρεία αναμένεται να λάβει επίσημα την πιστοποίηση από το Διεθνές Συμβούλιο Προτύπων Διαπίστευσης και Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης (IBCCES) τους επόμενους μήνες, καθώς περισσότεροι από 30.000 εργαζόμενοι, συμπεριλαμβανομένων μελών του πληρώματος καμπίνας και του προσωπικού εδάφους, θα έχουν ολοκληρώσει την πρώτη φάση της εξειδικευμένης εκπαίδευσης.

Επιπλέον, η Emirates αναμένεται να εισάγει πρότυπα και υπηρεσίες που στοχεύουν στη βελτίωση της ταξιδιωτικής εμπειρίας στο έδαφος αλλά και εν πτήση, τόσο για τους επιβάτες με αυτισμό όσο και για τις οικογένειες και τους συνοδούς τους.

Προσβάσιμα ταξίδια για όλους

Για τους επιβάτες με αυτισμό, τα διεθνή αεροπορικά ταξίδια συχνά συνοδεύονται από προκλήσεις λόγω των αυξημένων αισθητηριακών ερεθισμάτων, γεγονός που οδηγεί αρκετούς από αυτούς να τα αποφεύγουν εντελώς.

Σύμφωνα με έρευνα του [AutismTravel.com](https://www.autismtravel.com), το 78% των οικογενειών διστάζουν να ταξιδέψουν ή να εξερευνήσουν νέους προορισμούς, ενώ το 94% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι θα έκαναν περισσότερες διακοπές αν υπήρχε πρόσβαση σε μέρη όπου το προσωπικό είναι ειδικά εκπαιδευμένο και πιστοποιημένο για την εξυπηρέτηση ατόμων με αυτισμό.

Αυτή η πρωτοβουλία αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της δέσμευσης της Emirates προς την κατεύθυνση της συμπερίληψης και της προσβασιμότητας στον τομέα των αερομεταφορών, ενώ υποστηρίζει τη φιλοδοξία του Ντουμπάι να γίνει ο πιο προσβάσιμος προορισμός στον κόσμο.

Τι είναι η πιστοποίηση Autism Certified Airline™ (ACA)

Με γνώμονα τη δέσμευσή της να παρέχει μια ταξιδιωτική εμπειρία φιλική προς όλους τους επιβάτες, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αυτισμό και αισθητηριακές ευαισθησίες, η Emirates ενώνει τις δυνάμεις της με το IBCCES. Ο οργανισμός αυτός, κορυφαίος στην εκπαίδευση και πιστοποίηση για τον αυτισμό και τη νευροποικιλομορφία, πραγματοποίησε εξέταση και ολοκληρωμένο έλεγχο στις υπηρεσίες της εταιρείας, ενισχύοντας ακόμη περισσότερο την αφοσίωση της Emirates στην ποιότητα και τη συμπερίληψη.

Στο πλαίσιο εκτεταμένης έρευνας, το IBCCES πραγματοποίησε μελέτη σε περισσότερα από 14.000 άτομα με αναπηρίες, συμπεριλαμβανομένων ατόμων με αυτισμό, αισθητηριακές ευαισθησίες, καθώς και των οικογενειών και φροντιστών τους. Παράλληλα, συγκεντρώθηκαν δεδομένα μέσω πολυάριθμων συνεντεύξεων, έρευνας της Διεθνούς Ένωσης Αερομεταφορών (IATA) και σχολίων από 1.200 επαγγελματίες του κλάδου.

Η πολύπλευρη ανάλυση του IBCCES οδήγησε στη δημιουργία προτύπων που ωφελούν τόσο τους επιβάτες όσο και το προσωπικό των αεροπορικών εταιρειών. Μέσω λεπτομερών ελέγχων σε πτήσεις της Emirates, σε δρομολόγια μεγάλων και μικρών αποστάσεων, αξιολογήθηκαν κρίσιμες πτυχές της ταξιδιωτικής εμπειρίας, με στόχο τη βελτίωσή της.

Η συλλογή δεδομένων βασίστηκε στη συμμετοχή ατόμων με αυτισμό, παγκόσμιων ηγετών, επαγγελματιών του κλάδου και ειδικών στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης. Αυτή η συνεργασία οδήγησε στη δημιουργία νέων προτύπων που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των επιβατών με αυτισμό και αισθητηριακές ευαισθησίες, καλύπτοντας κάθε στάδιο του ταξιδιού, από τις υπηρεσίες εδάφους έως τις υπηρεσίες κατά τη διάρκεια της πτήσης.

Σε συνέχεια της συνεργασίας με το IBCCES, η Emirates θα είναι ο πρώτος αερομεταφορέας που θα εφαρμόσει τα νέα πρότυπα παγκοσμίως. Στο πλαίσιο της διαδικασίας πιστοποίησης, περισσότερο του 80% του προσωπικού που έρχεται σε επαφή με τους επιβάτες θα ολοκληρώσει την ειδική εκπαίδευση, ενώ δεσμεύεται για διαρκή βελτίωση.

Πάνω από 30.000 μέλη της ομάδας της Emirates θα εκπαιδευτούν σε θέματα αυτισμού και ευαισθητοποίησης

Στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας για την ενίσχυση της προσβασιμότητας, το προσωπικό εδάφους και το πλήρωμα καμπίνας της Emirates θα συμμετάσχουν σε μια εξειδικευμένη εκπαίδευση για τον αυτισμό και την ευαισθητοποίηση σε θέματα αισθητηριακής συμπεριφοράς.

Η εκπαίδευση στοχεύει στην ανάπτυξη κατανόησης και δεξιοτήτων για την υποστήριξη των αναγκών των επιβατών με αυτισμό και αισθητηριακές ευαισθησίες, καθώς και των οικογενειών τους.

Το πρόγραμμα εκπαιδεύει τις ομάδες της Emirates σχετικά με το φάσμα του αυτισμού, τις προκλήσεις και παρανοήσεις που αντιμετωπίζουν οι επιβάτες, καθώς και τους τρόπους προσφοράς εξατομικευμένης βοήθειας. Περιλαμβάνει, επίσης, γνώση των πιθανών ερεθισμάτων και των παραγόντων που βελτιώνουν την ταξιδιωτική εμπειρία.

Αυτή η εκπαίδευση βασίζεται στο ήδη ισχυρό υπόβαθρο που δημιούργησε το πρόγραμμα «Εισαγωγή στον αυτισμό και τις κρυφές αναπηρίες», το οποίο ολοκληρώθηκε από 23.000 μέλη της ομάδας της Emirates το 2023, ενισχύοντας τη δέσμευση της εταιρείας για παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών.

Νέα πρότυπα και υπηρεσίες της Emirates για επιβάτες με αυτισμό

Από το 2025, η Emirates θα υλοποιήσει νέα πρότυπα και υπηρεσίες για την ενίσχυση της ταξιδιωτικής εμπειρίας των επιβατών με αυτισμό και αισθητηριακές διαταραχές, διασφαλίζοντας πιο ευχάριστα και προσβάσιμα ταξίδια. Ένα από τα πιο καινοτόμα μέτρα είναι η εισαγωγή των «αισθητηριακών οδηγών» - ψηφιακών βοηθημάτων που αναπτύχθηκαν σε συνεργασία με το IBCCES για να παρέχουν στους επιβάτες τη δυνατότητα να λαμβάνουν ενημερώσεις και να προσαρμόζουν την ταξιδιωτική τους εμπειρία στις προσωπικές τους ανάγκες και προτιμήσεις.

Οι αισθητηριακοί οδηγοί δημιουργήθηκαν σε συνέχεια μιας σειράς ελέγχων σε όλες τις τοποθεσίες του Ντουμπάι και σε πτήσεις της Emirates, μετρώντας αισθητηριακές εισροές στους δημόσιους χώρους, όπως τα επίπεδα ήχου, ο φωτισμός, τα πιθανά αξιοθέατα και οσμές.

Μια ακόμα σημαντική εξέλιξη για το 2025 είναι η εισαγωγή νευροποικιλόμορφων αισθητηριακών προϊόντων για τους επιβάτες, όπως αισθητηριακά παιχνίδια και βοηθήματα. Αυτά τα προϊόντα θα ενθαρρύνουν τη συγκέντρωση, θα συμβάλλουν στη μείωση της Σιμινγκ συμπεριφοράς και θα διευκολύνουν την αποφόρτιση, προσφέροντας μια πιο άνετη και ευχάριστη ταξιδιωτική εμπειρία.

Συνεργασία για προσβάσιμα ταξίδια: Emirates, Αεροδρόμια Ντουμπάι και Τουρισμός Ντουμπάι

Τον Απρίλιο του 2024, η Emirates απέκτησε την πιστοποίηση Certified Autism Center™ για όλες τις υπηρεσίες Check In στο Ντουμπάι, συμπεριλαμβανομένου του ειδικού κόμβου στον Τερματικό σταθμό 3 του Διεθνούς Αεροδρομίου του Ντουμπάι (DXB). Αυτό έρχεται σε συνέχεια της αναγνώρισης του αεροδρομίου του Ντουμπάι τον Δεκέμβριο του 2023 ως το πρώτο διεθνές αεροδρόμιο που έλαβε τον χαρακτηρισμό Certified Autism Centre™.

Η Emirates συνεχίζει να προωθεί τη στρατηγική της για τα προσβάσιμα ταξίδια, με το νέο πρόγραμμα κατάρτισης και τα πρότυπα που θα εφαρμοστούν από το 2025 και μετά, δίνοντας στους επιβάτες με νευροποικιλομορφία την ευχέρεια να πετούν με μεγαλύτερη άνεση.

Αυτά τα επιτεύγματα ευθυγραμμίζονται με το όραμα του υπουργείου Οικονομίας και Τουρισμού (DET) να καταστήσει το Ντουμπάι τον πρώτο πιστοποιημένο προορισμό για αυτισμό™ (CAD) στο ανατολικό ημισφαίριο. Συνεργαζόμενοι στενά, η Emirates, το υπουργείο Οικονομίας και Τουρισμού, τα αεροδρόμια του Ντουμπάι, η Γενική Διεύθυνση Διαμονής και Εξωτερικών Υποθέσεων, η Αστυνομία του Ντουμπάι και το Τελωνείο του Ντουμπάι, προχωρούν δυναμικά προς την επίτευξη ταξιδιών χωρίς περιορισμούς και πλήρως προσβάσιμων για όλους.