



TILGÆNGELIGHED PÅ SCANDIC

---

**ALLE SKAL FØLE  
SIG VELKOMNE.**

**Scandic**



## HANDICAPS FINDES I ALLE FORMER OG STØRRELSER.

Der findes mange forskellige former for handicap. Hos Scandic arbejder vi målrettet på, at alle skal føle sig velkomne, også hvis du er udfordret af nedsat funktionalitet. Din komfort og sikkerhed er altid vigtig for os, uanset om du er på ferie eller på konference.

### **Tilgængelighed skal være en selvfølge.**

En stor hotelkæde skal være tilgængelig for alle. Hos Scandic arbejder vi hårdt på at sikre, at vores hoteller er tilgængelige – også hvis du har brækket et ben, har nedsat hørelse, er kørestolsbruger eller på anden måde har brug for lidt ekstra hjælp. Vi har ansat en dedikeret Accessibility Director, der ser på tilgængeligheden fra alle vinkler.

Alle vores gæster, uanset udfordringer, kan have brug for et hotel, hvor de kan holde møder og overnatte uden problemer. Derfor har vi udarbejdet en tjekliste med 159 punkter for at sikre, at vi virkelig er så tilgængelige, som vi siger, vi er. På de følgende sider kan du se et uddrag fra listen.

# VI ER STOLTE OVER VORES ACCESSIBILITY DIRECTOR.



*Scandics Accessibility Director, Magnus Berglund, her sammen med sin servicehund Dixi.*

## **Magnus, hvornår startede du med at arbejde med tilgængelighed hos Scandic?**

– Første gang jeg trådte ind på kontoret med min servicehund Dixi var i efteråret 2003. Målet for Scandic var at tiltrække flere gæster og at vise, at alle gæster var lige vigtige.

## **Hvordan fik du idéen til at lave en præsentation om tilgængelighed for Scandic?**

– Jeg arbejdede som kok på et Scandic-hotel, men i 1999 fik jeg en gigtsygdom, der betød, at jeg blev sygemeldt i et par år. I 2002 havde jeg planlagt at rejse, men min sygdom gjorde det svært for mig at gå. Så jeg begyndte at studere forskellige hotelkæders

websites. Jeg kunne ikke finde noget information om tilgængelighed for gæster med særlige behov.

## **Hvad var det første, du gjorde i din nye rolle som Accessibility Director?**

– Vi startede med at leje tre kørestole til kontoret. Hele teamet skulle så sidde i kørestol i to timer, så de kunne opleve, hvordan det er at være kørestolsbruger. Kørestolene gik på omgang på hovedkontoret i tre måneder. At være kørestolsbruger er bare ét af mange handicaps, men det er en god måde at få folk til at tale sammen om problemerne på. Teamet opdagede hurtigt manglerne ved de eksisterende løsninger.

### Hvilke spørgsmål dukkede der op i processen?

– Det kunne fx være: “Hvordan lukker jeg døren til handicaptolietet?” (der var ikke noget ekstra dørhåndtag til det formål på indersiden af døren), “Skal spejlet sidde så højt oppe?” og “Jeg kan ikke nå kaffekopperne på morgenmadsbuffeten.” En fra teamet var bekymret for, om hendes mor, der er hørehæmmet, ville blive vækket af brandalarmen på hotellet.

### Hvordan planlagde I arbejdet efter denne oplevelse?

– Vi startede med at udarbejde vores egen standard og træne vores team. Vores Accessibility Standard består nu af 159 punkter, hvoraf 105 er obligatoriske for alle hoteller. Uanset om vi moderniserer eller overtager et nyt hotel, gælder alle 159 punkter for stedet.

### Hvordan trænes teamet?

Vi har et træningsprogram, der gennemføres på alle hoteller, og når vi åbner et nyt hotel eller overtager et eksisterende, gennemføres træningen også der. Her gennemgår vi alt fra modtagelsen af handicappede gæster til, hvordan vi kan give dem en skræddersyet service, og hvordan vi fortsat kan arbejde med vores egne standarder.

### Hvilke reaktioner har du fået på dit arbejde i Sverige og i udlandet?

– Et par måneder efter jeg havde fået ansvaret for tilgængeligheden, blev jeg kontaktet af hotelchefer, der sagde: “Endelig er der en, vi kan spørge om de her ting!” Vi har også fået stor anerkendelse for vores arbejde i form af priser. Det er tydeligvis et hot emne i Europa, og vi får jævnligt forespørgsler fra gæster, der beder os om at holde oplæg om vores arbejde i svenske og internationale sammenhænge. Og det er ikke så overraskende, for der er ca. 80 millioner handicappede i Europa, og det er et kæmpe marked. Vi ser vores arbejde med tilgængelighed som en investering.



**Blind frokost på Scandic.** Når du bruger andre sanser end synet – fx hørelsen, lugte- og smagssansen – får du en bedre forståelse for, hvordan det er at være handicappet. På den måde lærer du, hvordan du bedre kan hjælpe fx en synshæmmet gæst.

# STØRRE TILGÆNGELIGHED MED 159 PUNKTER.

## Scandics standard

Vi var hurtige til at udarbejde vores egen standard og træne vores medarbejdere i de enkelte punkter. I dag består listen af 159 punkter, hvoraf 105 er obligatoriske på alle hoteller. Uanset om vi skal modernisere eller overtage et nyt hotel, følger vi alle 159 punkter. Standarden er udviklet ved omhyggeligt at følge den rute, vores gæster tager fra parkeringspladsen og ind gennem hele hotellet. Den gælder i alle de lande, hvor Scandic driver virksomhed, og hvert enkelt hotels website beskriver tilgængeligheden på det pågældende hotel. Denne standard gør os enestående i verden.



## ET AF VERDENS BEDSTE INTERAKTIVE TRÆNINGSKURSER.

Vi vil sikre, at alle vores gæster, uanset udfordringer, får samme høje service. I slutningen af 2013 lancerede vi derfor et interaktivt træningskursus på nettet, der havde til formål at give vores gæster den bedst mulige service, forståelse og behandling. Dette kursus har nu modtaget adskillige priser, ikke mindst ved Swedish Learning Awards, hvor kurset løb med sejren i kategorien "Bedste e-learning-organisation, der drives med profit for øje". Det indeholder en række tests og instruktionsvideoer, fx om hvordan man hjælper en hørehæmmet gæst, hvordan man tilbereder og serverer mad til en synshæmmet gæst, hvordan man yder den bedste service til en kørestolsbruger, og hvordan man rengør og klargør et værelse til en allergiker. Alt dette for at sikre, at alle vores gæster er glade og føler sig velkomne.

Uddannelsen er åben for alle via vores website, og den er en obligatorisk del af introduktionsprogrammet for alle Scandic-medarbejdere. Ud over det digitale træningskursus rejser vi også løbende rundt til hoteller, der lige er åbnet eller overtaget, og gennemfører træningsprogrammet. Her lærer medarbejderne om

de forskellige typer handicap og om vores standard. En stor del af uddannelsen fokuserer på, hvad den enkelte medarbejder kan gøre for at forbedre tilgængeligheden i sin afdeling. Det kan være alt lige fra, hvordan kaffekopperne står, så en kørestolsbruger kan nå dem, til at forstå, hvordan en teleslynge fungerer.



### **Vækkeuret, der hører brandalarmen**

*Hvis du er hørehæmmet, er det en god idé at have et vækkeur, der kan vibrere. Vi har et, du kan låne, hvis du har brug for det!*

### **Hvor mange på dit arbejde har brug for en teleslynge?**

*I en gruppe på 40 personer kan man forvente, at der er én, der er hørehæmmet. Så for at give alle deltagerne samme vilkår har vi installeret teleslyngere på alle hotellerne.*



# ALT TIL SPORT OG PARASPORT.



Sport har altid været vigtigt for os. Vi samarbejder med adskillige parasport-organisationer i de nordiske lande, og vi har arbejdet aktivt med tilgængelighed siden 2003.

Det betyder, at vores hoteller er tilpasset, så alle sportsfolk får samme høje standard – uanset funktionsniveau.

## DOG@WORK.

Vores Accessibility Director Magnus Berglund lider af en gigtsygdom, og derfor får han hjælp af sin servicehund Dixi. Dixi har gennemgået en særlig træning på en skole, der træner hunde til at hjælpe handicappede i hverdagen.

### Opgaver, som Dixi kan hjælpe med:

- Hente tøj til Magnus om morgenen.
- Samle Magnus' stok op, hvis han taber den.
- Bære Magnus' computertaske, fx i lufthavnen.
- Tømme vaskemaskinen.
- Bære skraldeposen ud.
- Hente fjernbetjeningen til tv'et.

Dixi rejser meget sammen med Magnus. Når hun ikke er ude at rejse, tager hun med Magnus på kontoret og hjælper ham med fx at lægge computertasken op på skrivebordet. Scandics medarbejdere kender alle Dixi, og når hun ikke lige har noget, hun skal, kan hun godt lide at lege med en af Magnus' kolleger.



Følg Dixi på Instagram: [@dogatwork](#)

Førerhunde, terapihunde og servicehunde er naturligvis altid velkomne på vores hoteller. Du kan læse mere på [assistanshundskolan.se](#)



## **HVIS DU HAR BRÆKKET BENET, ANBEFALER VI VORES LOBBY.**

Vi stiler efter at gøre vores receptioner og lobbyer til et behageligt sted for alle – også hvis du går med stok, krykker, sidder i kørestol, har nedsat hørelse eller medbringer en servicehund. Derfor har vi udstyret dem med følgende:

- Stole og borde i receptionen, så gæsterne kan sidde ned.
- Teleslynge i receptionen, der klart er markeret med teleslyngesymbolet.
- Holder til stok ved receptionsdisken.

# PLADS TIL ALLE, DER GERNE VIL HAVE DET KOMFORTABELT.

Det skal føles sikkert og hjemligt, når du åbner døren til vores værelser. Her er et par ekstra bonusser, du altid vil finde på vores handicapværelser:

- Højdejusterbar seng
- Telefon på natbordet (samt en fjernbetjening)
- Sengen er lidt højere end på andre værelser (mindst 55 cm)
- Der er mindst 80 cm ledig plads ved siden af sengen
- Dørbredden til værelset og badeværelset er mindst 80 cm
- Der udleveres et vibrerende vækkeur og brandalarm på anmodning
- Kroge er placeret i forskellige højder, så de også kan nås fra en kørestol







## LÆKKER MORGENMAD TIL ALLE.

Scandic har længe arbejdet for at skabe et miljø, der er tilgængeligt for så mange mennesker som muligt. Vi har tidligere koncentreret os mest om de fysiske omgivelser og træning af vores medarbejdere, men nu sætter vi også spot på morgenmadsbuffeten på alle vores hoteller i Danmark. Vores morgenmad skal ikke bare være en lækker oplevelse for de få. Den skal være god for alle. Så når du vågner op hos os, håber vi, at du er sulten.

Vi har nemlig en stor og lækker morgenmadsbuffet, som også indeholder både veganske, gluten- og laktosefri produkter.

Allergier vurderes forskelligt fra land til land, så der kan forekomme variationer.

## OG ENDELIG – LIDT PRAL.

### Zero Project, UN (2018)

Scandic modtog den prestigefyldte Zero Project-pris for sit innovative arbejde med tilgængelighed. Prisoverrækkelsen foregik på FN-kontoret i Wien, hvor Magnus Berglund også var blevet inviteret til at tale om virksomhedens banebrydende tilgængelighedsstrategi. Læs mere om [Zero Project](#).

### Andre priser og anerkendelser:

- European Diversity Awards (2014)
- Bedste e-learning, Swedish Learning Awards (2014)

- British E-Learning Awards (2014)
- World Responsible Tourism Awards (2015)
- Golden Wheelchair, Independent Living Centre (2015)
- Magnus Berglund er en eftertragtet taler i FN, EU, UNWTO og ved store internationale handelsmesser som ITB og World Travel Market.
- Scandics arbejde med tilgængelighed er blevet omtalt af CNN, BBC og i branchemedier samt i den internationale og nationale presse.