



TILGJENGELIGHET PÅ SCANDIC

---

**Å SØRGE FOR AT ALLE ER  
VELKOMMEN, ER LETTERE  
SAGT ENN GJORT.**

**Scandic**



## FUNKSJONSHEMNINGER KOMMER I MANGE FORSKJELLIGE FORMER.

Da vi begynte å arbeide med tilgjengelighet, ante vi ikke hvor godt hotellene våre var tilpasset gjester med funksjonshemning, men det vet vi nå. Vårt mål er at alle skal føle seg velkommen til Scandic uansett om de har en funksjonshemning eller ikke. Det er svært viktig for oss at du har det trygt og behagelig på ferien eller konferansen.

### **Tilgjengelighet. Ikke helt selvsagt.**

En stor hotellkjede bør være tilgjengelig også om du har brukket foten, har nedsatt hørsel, sitter i rullestol eller trenger litt ekstra omtanke av andre grunner.

Merkelig nok er det ikke alltid slik. Vi i Scandic har jobbet hardt for å gjøre hotellene våre tilgjengelige for alle. Vi har til og med ansatt en egen tilgjengelighetsdirektør, som har gått grundig til verks.

De fleste av oss kjenner noen som har en eller annen funksjonshemning, selv om vi ikke tenker på det til daglig. De trenger et hotell der de kan ha møter og bo uten problemer. Som en del av dette arbeidet har vi utarbeidet en sjekkliste med 159 punkter for å sikre at vi faktisk er så tilgjengelige som vi sier. På de neste sidene finner du noen av disse punktene.

# VI ER GLADE FOR Å KUNNE PRESENTERE VÅR TILGJENGELIGHETSDIREKTØR.



*Scandics tilgjengelighetsdirektør Magnus Berglund med servicehunden Dixi.*

## **Magnus, når begynte du å arbeide med tilgjengelighet i Scandic?**

Høsten 2003 spaserte jeg inn på kontoret med min rehab-hund Ada. Målet var at Scandic skulle få flere gjester og å vise at alles penger er like mye verdt.

## **Hvordan fikk du ideen om å gi en presentasjon av tilgjengelighet for Scandic?**

– Jeg jobbet som kokk på et Scandic-hotell, men i 1999 fikk jeg en reumatisk sykdom og var sykemeldt et par år. I 2002 hadde jeg planlagt en reise, men på grunn av sykdommen hadde jeg vanskelig for å gå. Da begynte jeg å studere nettsidene til forskjellige hotellkjeder. Jeg fant ikke noe informasjon om tilgjengelighet for gjester med spesielle behov.

Så kom jeg på tanken om å presentere dette for ledelsen i Scandic og vise hvordan Scandic kunne få flere gjester til hotellene ved å begynne å arbeide med tilgjengelighet. I 2003 ble jeg ansatt for å arbeide med tilgjengelighet på heltid.

## **Hva var det første du gjorde i din nye rolle som tilgjengelighetsdirektør?**

– Vi begynte med å leie tre rullestoler til kontoret. Så fikk alle medarbeidere sitte to timer i rullestol for å oppleve livet fra det perspektivet. Rullestolene gikk rundt på hovedkontoret i tre måneder. Å sitte i rullestol er bare én av mange funksjonshemninger, men det er en ypperlig måte å få i gang diskusjonen om disse spørsmålene på.

Medarbeiderne ble straks klar over mangler i de eksisterende løsningene.

#### **Hvilke spørsmål dukket opp i denne prosessen?**

– Noen eksempler er: «Hvordan skal jeg kunne lukke døren til handikaptaolettet?» (det var ikke noe bøylegrep på innsiden av døren), «Må speilet være plassert så høyt oppe?» og «Hvordan rekker jeg kaffekoppene på frokostbuffeten?» En av medarbeiderne begynte å bekymre seg for om moren, som har nedsatt hørsel, ville våkne hvis brannalarmen gikk.

#### **Hvordan ble arbeidet strukturert etter denne erfaringen?**

Vi begynte med å utarbeide vår egen standard og lære opp våre medarbeidere. Tilgjengelighetsstandarden består i dag av 159 punkter, og 105 av punktene er obligatoriske for alle hoteller. Når vi pusser opp eller overtar et nytt hotell, gjelder alle 159 punktene for det hotellet.

#### **Hvilken opplæring får medarbeiderne?**

Vi har et kursprogram som gjennomføres på alle hoteller, og når vi åpner et nytt hotell eller tar over et eksisterende, får medarbeiderne der også opplæring. Vi går gjennom alt fra å ta imot gjester med funksjonshemming og hvordan vi best kan gi dem skreddersydd service, til hvordan vi arbeider kontinuerlig med våre egne standarder.

#### **Hvilke reaksjoner har du fått på arbeidet ditt, i Sverige og i andre land?**

– Noen måneder etter at jeg fikk ansvar for tilgjengelighets spørsmål, tok hotelldirektører kontakt og sa: «Endelig har vi noen å spørre om disse tingene!» Vi har også høstet stor anerkjennelse gjennom utmerkelse vi har fått for arbeidet vårt. Dette er helt klart et aktuelt tema i Europa, og vi blir ofte bedt om å holde foredrag om arbeidet vårt, både i Sverige og i utlandet. Det er ikke overraskende – det er rundt 80 millioner personer med en eller annen form for funksjonshemming i Europa, så markedet er enormt. Vi ser på vårt arbeid med tilgjengelighet som en investering.



**Blind lunsj på Scandic.** Ved å bruke andre sanser enn synet, for eksempel hørsel, lukt og smak, får vi større forståelse for hvordan det er å ha nedsatt syn, og hvordan vi skal svare og servere mat til svaksynte personer.

# MER VELKOMMEN TAKKET VÆRE 159 PUNKTER.

## Scandics standard

Vi begynte tidlig å utarbeide vår egen standard og gi opplæring til våre medarbeidere etter den. I dag består den av 159 punkter, og 105 av dem er obligatoriske for alle hoteller. Når vi pusser opp eller overtar et nytt hotell, følger vi alle 159 punktene. Standarden ble utviklet ved at vi nøye fulgte gjestenes vei fra parkeringsplassen og gjennom hele hotellet. Den gjelder i alle land der Scandic opererer, og nettsidene til alle våre hoteller forklarer hvordan tilgjengeligheten er på de ulike hotellene. Standarden gjør oss unike i verden.



## ET AV VERDENS BESTE INTERAKTIVE KURS.

Vi vil at alle våre gjester skal få samme høye servicenivå, uansett om de har en funksjonshemming eller ikke. Mot slutten av 2013 lanserte vi derfor et interaktivt nettkurs der formålet var å gi gjestene optimal service, forståelse og kundebehandling. Kurset har nå fått flere utmerkelser, blant annet i Swedish Learning Awards, der det er kåret til Sveriges beste i kategorien «Beste e-læring, kommersiell virksomhet». Det omfatter råd, tester og instruksjonsfilmer, for eksempel om hvordan man tar imot en gjest med nedsatt hørsel, hvordan man tilbereder og serverer mat til en svaksynt gjest, hvordan man gir beste service til en gjest i rullestol, og hvordan man rengjør og forbereder et allergirom. Alt for at gjestene skal ha det bra og føle seg velkommen.

Kurset ligger på vår nettside og er åpent for alle, og det er også en obligatorisk del av vårt innføringsprogram for alle ansatte i Scandic. I tillegg til det digitale kurset har vi et kursprogram som vi reiser rundt med når vi åpner eller overtar et hotell. Her får medarbeiderne lære om forskjellige funksjonshemninger og vår standard.

Det meste av tiden blir brukt til å se hva hver enkelt medarbeider kan gjøre for å øke tilgjengeligheten på sin

avdeling. Det kan være alt fra hvordan man plasserer kaffekopper så de kan nås fra en rullestol, til å forstå hvordan en teleslynge fungerer.



### Vekkerklokke som registrerer brannalarmen

*Hvis du har nedsatt hørsel, er en vibrerende vekkerklokke en smart idé. Bare spør, så får du låne en!*



### Hvor mange på jobben din ville hatt behov for teleslynge?

*I en gruppe på 40 personer pleier det å være noen med høreapparat. Vi har teleslynger på alle hoteller, slik at alle kan delta på samme premisser.*

# ALT FOR IDRETT OG PARAIIDRETT.



Idrett har alltid stått vårt hjerte nær. Vi samarbeider med flere nordiske idrettsforbund for funksjonshemmede, og siden 2003 har vi arbeidet aktivt med tilgjengelighet.

Det betyr at vi tilpasser hotellene slik at alle idrettsutøvere tilbys samme høye standard, uansett om de er funksjonshemmet eller ikke.

## DOG@WORK.

Ettersom vår tilgjengelighetsdirektør Magnus Berglund lider av en reumatisk sykdom, trenger han hjelp i hverdagen. Det får han av servicehunden Dixi. Hun har fått opplæring på en hundeskole som trener opp hunder til å hjelpe mennesker med ulike funksjonshemninger i hverdagen.

### Oppgaver som Dixi kan hjelpe til med:

- hente klær til Magnus om morgenen
- plukke opp stokken til Magnus hvis han mister den
- bære PC-vesken til Magnus, f.eks. på flyplassen
- ta ut av vaskemaskinen
- bære søppelposer
- hente fjernkontrollen til TV-en

Dixi reiser mye sammen med Magnus. Når hun ikke er på reise, blir hun med til kontoret og hjelper til med oppgaver som å sette Magnus' PC-veske på pulten. Dixi er godt kjent blant medarbeiderne i Scandic og går gjerne for å leke med en av Magnus' kolleger når hun ikke har noen oppgave å gjøre.



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

Førerhunder, rehab- og servicehunder er selvfølgelig alltid velkommen på våre hoteller. Hvis du vil vite mer, besøk [assistanshundskolan.se](#)



## **HVIS DU HAR BRUKKET BEINET, KAN VI ANBEFALE VÅR LOBBY.**

Våre resepsjoner og lobbyer skal være hyggelige for alle, også for dem som kommer med stokk, krykker, rullestol, rullator eller førerhund. Derfor har vi utstyrt dem med blant annet følgende finesser:

- Teleslynge i resepsjonen, tydelig merket med teleslyngesymbol. Teleslynge er en oppfinnelse som hjelper alle som bruker høreapparat.
- Sitteplasser og bord nær resepsjonen slik at gjestene kan sitte.
- Stokk-/krykkeholder på resepsjonsskranken.

# ROM FOR ALLE SOM LIKER Å HA DET KOMFORTABELT.

Det skal føles trygt og hyggelig å åpne døren til våre rom. Her er noen ekstra bonuser som du alltid finner i våre tilgjengelighetsrom:

- Seng som kan høydereguleres.
- Telefon på nattbordet (der også fjernkontrollen ligger).
- Sengen er litt høyere enn i andre rom (minst 55 cm).
- Det er minst 80 cm fri gulvflate ved siden av sengen.
- Døren inn til rommet og badet er minst 80 cm bred.
- Vibrerende vekkerklokke/brannalarm tilgjengelig på forespørsel.
- Knagger i ulike høyder som kan nås fra rullestol.







## DEILIG FROKOST FOR ALLE.

Scandic har lenge arbeidet målbevisst for å skape et miljø som er tilgjengelig for så mange som mulig. Tidligere har arbeidet vært konsentrert om det fysiske miljøet og opplæring av medarbeiderne, men nå omfatter det også frokostbuffeten på alle våre hoteller i Sverige. Vi vil ikke at frokosten skal være en god opplevelse bare for noen få. Den skal være god for alle. Så når du våkner hos oss, håper vi at du er sulten. Vi serverer en frokostbuffet som de fleste allergikere og veganer liker, men også laktoseentusiaster og baconelskere.

Alt for at du skal få en god start på dagen. Hos oss finner du alternativer som gluten- og laktosefrie produkter og melkefrie produkter som f.eks. havre- og soyabaserte frokostprodukter. Frokostbuffeten inneholder også glutenfritt brød og glutenfri müsli med smakfullt tilbehør. Ettersom allergispørsmålene er ulike i ulike land, kan produktene variere litt. I Finland er for eksempel laktosefritt standard. Men uansett hva du legger på tallerkenen, håper vi at du får en riktig god start på morgenen.

## TIL SIST LITT SKRYT.

### **Zero Project, UN (2018)**

Scandic mottok den prestisjefulle Zero Project-utmerkelsen for sitt innovative arbeid med tilgjengelighet. Prisutdelingen foregikk på FNs kontor i Wien, der Magnus Berglund også ble invitert til å snakke om selskapets verdensledende tilgjengelighetsstrategi. Les mer om [Zero Project](#).

### **World Responsible Tourism Awards (2015)**

Beste overnattingssted for gjester med nedsatt funksjonsevne. Juryens begrunnelse: «Scandic vinner prisen for sitt arbeid med å integrere tilgjengelighet i alle deler av virksomheten. Hotellkjedens arbeid dekker også et bredt spekter av funksjonshemninger. Juryen er spesielt imponert over at Scandic har tatt lederskap og rettet oppmerksomhet mot tilgjengelighet i hele bransjen, for eksempel gjennom sitt interaktive kurs, som er åpent for alle, på Scandics nettside.»

### **British E-Learning Awards (2014)**

Scandics tilgjengelighetskurs vant sølv i de britiske E-learning Awards, i konkurranse med 250 internasjonale bidrag.

### **Andre utmerkelser:**

- European Diversity Awards (2014)
- Best e-learning, Swedish Learning Awards (2014)
- Golden Wheelchair, Independent Living Centre (2015)
- Magnus Berglund er en etterspurt taler for FN, EU og UNWTO og på store internasjonale messer som ITB og World Travel Market.
- Scandics arbeid med tilgjengelighet er blitt omtalt i CNN, BBC og i bransjepresse, internasjonal og lokal presse.