



TILLGÄNGLIGHET PÅ SCANDIC

**VÄLKOMMEN IN
– HELT UTAN HINDER**

Scandic



FUNKTIONSvariation KOMMER I MÅNGA OLIKA FORMER.

När vi började arbeta med tillgänglighetsfrågor hade vi ingen aning om hur våra hotell var anpassade för gäster med funktionsvariation. Det vet vi idag. Vårt mål är att alla ska känna sig välkomna på Scandic, oavsett om man har en funktionsvariation eller inte. Din trygghet på semestern eller under konferensen är det som är viktigast för oss. Välkommen in. Helt utan hinder!

Tillgänglighet. Inte alls så självklart.

En stor hotellkedja ska vara tillgänglig för dig som gäst även om du har brutit benet, har nedsatt hörsel, sitter i rullstol eller av andra skäl behöver extra assistans. Märkligt nog är det inte så vanligt. Därför har vi på Scandic gett oss tusan på att göra våra hotell tillgängliga för alla. Vi har till och med anställt en envis tillgänglighetsdirektör som har sett till att gå grundligt till väga!

De flesta människor känner någon i sin omgivning som på ett eller annat sätt har en funktionsvariation, även om man inte tänker på det dagligdags. För dem ska det finnas hotell som går att mötas och bo på, utan svårighet. Som en del i arbetet har vi satt ihop en lista med 159 punkter som ska se till att vi verkligen är så tillgängliga som vi säger. På följande sidor kan du se ett utdrag ur den.

LÅT OSS STOLT FÅ PRESENTERA VÅR TILLGÄNGLIGHETSDIREKTÖR.



Scandics tillgänglighetsdirektör Magnus Berglund med sin assistanshund Dixi.

Magnus, när började du jobba med tillgänglighet på Scandic?

Hösten 2003 steg jag in på kontoret med min rehab-hund Ada. Målet var att Scandic skulle få fler gäster, att allas pengar skulle vara lika mycket värda.

Hur uppstod idén att presentera tillgänglighetsarbetet för Scandic?

– Jag arbetade som kock på ett Scandichotell men fick en reumatisk sjukdom 1999 som ledde till sjukskrivning under ett par år. 2002 skulle jag ut och resa men hade svårt att gå på grund av min sjukdom. Jag började då studera olika hotellkedjors hemsidor. Jag hittade ingen information om tillgänglighet för att underlätta för gäster

med särskilda behov. Då kom jag på idén att presentera detta för Scandics ledning och visa på hur Scandic skulle kunna få fler gäster till sina hotell genom att börja arbeta med tillgänglighetsfrågor. 2003 anställdes jag för att jobba med tillgänglighet på heltid.

Vad var det första du gjorde i din nya roll som tillgänglighetsdirektör?

– Vi började med att hyra tre rullstolar till kontoret. Sedan fick alla medarbetare spendera två timmar i rullstol för att uppleva livet från det perspektivet. Rullstolarna gick runt på huvudkontoret i tre månader. Att vara rullstolsburen är bara en av många funktionsvariationer, men det är ett utmärkt sätt att få människor

att diskutera de här frågorna. Genast började medarbetarna uppmärksamma brister i befintliga lösningar.

Vilka frågor dök upp under processen?

– Några exempel är: "Hur ska jag kunna stänga dörren till handikapptoaletten?" (det fanns inget extra handtag för ändamålet på insidan av dörren), "Måste spegeln sitta så högt upp?" eller "Hur når jag kaffekopparna på frukostbuffén?". En medarbetare började oroa sig för hur hennes mamma, som har nedsatt hörsel, skulle kunna vakna av hotellets brandlarm.

Hur strukturerades arbetet efter erfarenheten?

– Vi började då ta fram vår egen standard och utbilda våra medarbetare. Tillgänglighetsstandarden består idag av 159 punkter. 105 av punkterna är obligatoriska för alla hotell. När vi renoverar eller tar över ett nytt hotell gäller samtliga 159 punkter.

Hur utbildas personalen?

– Vi har ett utbildningsprogram som genomförs på alla hotell och som vi reser runt och utbildar kring när vi öppnar nytt eller tar över ett hotell. Där går vi igenom allt från bemötande av gäster med funktionsvariationer och hur vi bäst ger dem anpassad service, till hur vi löpande arbetar med vår egna standard.

Vad har du fått för reaktioner på ditt arbete, i Sverige och utomlands?

– Några månader efter att jag börjat ansvara för tillgänglighetsfrågorna hörde hotelldirektörer av sig och sa: "Äntligen har vi någon att fråga om dessa saker!". Vi har också fått mycket erkännande genom priser för vårt arbete. Vi märker tydligt att det här är ett hett ämne i Europa, och vi får ofta förfrågningar om att hålla föredrag om vårt arbete i svenska och internationella sammanhang. Det här är inte förvånande, det finns cirka 80 miljoner människor med någon form av funktionsvariation i Europa, vilket är en enorm marknad. Vårt tillgänglighetsarbete ser vi som en investering.



Blindlunch på Scandic. Med hjälp av andra sinnen än dina ögon, till exempel hörsel, lukt och smak, ger en bättre förståelse för funktionsvariation och hur vi ska bemöta och servera en person med försämrad syn.

MER VÄLKOMMEN TACK VARE 159 PUNKTER.

Scandics standard

Vi började tidigt att ta fram vår egen standard och utbilda våra medarbetare efter den. Idag består den av 159 punkter, varav 105 är obligatoriska för alla hotell. När vi renoverar eller tar över ett nytt hotell följer vi alla 159 punkter. Standarden har tagits fram genom att vi noga följt gästens väg från parkeringen och vidare genom hela hotellet. Den gäller i alla länder som Scandic finns representerat i och på alla våra hotells hemsidor berättar vi om hur tillgängligheten ser ut på varje enskilt hotell. Standarden är vi unika om i världen.



EN AV VÄRLDENS BÄSTA INTERAKTIVA UTBILDNINGAR.

Hos oss ska alla gäster få samma höga servicenivå, med eller utan funktionsvariation. I slutet av 2013 lanserade vi därför en interaktiv onlineutbildning med syftet att ge våra gäster optimal service, förståelse och rätt bemötande. En utbildning som nu fått flera erkännanden, bland annat i Swedish Learning Awards där den blivit utsedd till Sveriges bästa i kategorin "Bästa e-learning vinstdrivande verksamhet". Den innehåller råd, tester och instruktionsfilmer, exempelvis om hur man bemöter en gäst med hörselnedsättning, hur man lagar och serverar mat till en gäst med nedsatt syn, hur man ger bästa service till en gäst i rullstol och hur man städar och förbereder ett allergirum. Allt för att alla gäster ska må bra och känna sig välkommen.

Utbildningen är öppen för alla via vår hemsida och är dessutom en obligatorisk del av vårt introduktionsprogram för alla medarbetare på Scandic. Förutom den digitala utbildningen genomför vi kontinuerligt ett utbildningsprogram som vi reser runt med när vi öppnar eller tar över ett hotell. Där får personalen lära sig om olika funktionsvariationer och vår standard. Större delen av tiden ägnas åt vad varje medarbetare kan göra för att öka tillgängligheten på sin respektive avdelning. Det kan vara

alltifrån hur man placerar kaffekoppar så att de kan nås från en rullstol till att förstå hur en hörselslinga fungerar.



Väckarklockan som hör av brandlarmet!

Om du har nedsatt hörsel är det smart med en vibrerande väckarklocka. Säg till så fixar vi en!



Hur många på ditt jobb skulle behöva en hörselslinga?

I en grupp om 40 personer räknar man ofta att en person har nedsatt hörsel. För att ge alla mötesdeltagare samma förutläggningar har vi hörselslingor på alla hotell.

ALLT FÖR SPORTEN OCH PARASPORTEN.



Sporten har alltid legat oss varmt om hjärtat. Vi samarbetar med flera parasportförbund i de nordiska länderna och vi driver sedan 2003 ett arbete inom tillgänglighet.

Det betyder att vi anpassar hotellen så att alla idrottare erbjuds samma höga standard, oavsett funktionsvariation eller inte.

DOG@WORK.

Eftersom vår tillgänglighetsdirektör Magnus Berglund lider av en reumatisk sjukdom behöver han hjälp i sin vardag och har därför en assistanshund som heter Dixi. Hon är utbildad av assistanshundskolan som specialtränar hundar till personer med olika typer av funktionsvariationer för att kunna hjälpa till med vardagliga sysslor.

Arbetsuppgifterna för Dixi kan vara:

- Hämta kläder till Magnus på morgonen
- Ta upp Magnus käpp om han tappar den
- Bära Magnus datorväska, t.ex. på flygplatsen
- Tömma tvättmaskinen
- Bära soppor
- Hämta fjärrkontrollen till tv:n

Tillsammans med Magnus reser Dixi mycket. När hon inte är ute på resande tass följer hon med till kontoret och hjälper till med uppgifter som att gå till skrivbordet och lämna Magnus dator. Dixi är välkänd bland medarbetarna och går gärna till någon av Magnus kollegor för att



leka när hon inte har någon uppgift att göra. Följ Dixi på hennes Instagramkonto: **@dogatwork**

Ledar-, rehab- och servicehundar är självklart alltid välkomna på alla våra hotell. Vill du veta mer, läs här: assistanshundskolan.se



HAR DU BRUTIT BENET KAN VI REKOMMENDERA VÅR LOBBY.

Våra receptioner och lobbys ska vara trivsamma även om du kommer med käpp, kryckor, rullstol, rullator eller ledarhund. Därför har vi utrustat dem med bland annat följande finesser:

- Hörselslinga (teleslinga) i receptionen, utmärkt med hörselslingesymbol. Teleslinga är en uppfinning som hjälper alla som bär hörapparat.
- Sittplatser och bord nära receptionen så att gästerna kan sitta.
- Käpphållare monterade på receptionen.

RUM FÖR ALLA SOM GILLAR ATT HA DET BEKVÄMT.

Det ska kännas tryggt och hemtrevligt att öppna dörren till våra rum. Här är några extra bonusar som du kan ta för givna i våra tillgänglighetsrum:

- Hög- och sänkbar säng.
- Telefon på sängbordet (där också fjärrkontrollen ligger).
- Sängen är lite högre än i andra rum (minst 55 cm).
- Det finns minst 80 cm fri golvyta vid sidan om sängen.
- Dörrbredden in till rummet och badrummet är minst 80 cm.
- Vibrationer som hör av brandlarmet till utlåning.
- Krokar på olika höjder, nåbara från rullstol.





GODARE FRUKOST FÖR ALLA.

Scandic arbetar sedan länge målmedvetet för att skapa en miljö som är tillgänglig för så många som möjligt. Arbetet har tidigare varit koncentrerat till den fysiska miljön och utbildning för personalen men har nu även flyttat in på frukostbuffén. Vi vill inte att frukosten ska vara god för några få. Den ska vara det för alla. Så när du vaknar hos oss är det bra om du är hungrig. Vi är hotellkedjan som serverar en frukostbuffé som gillas av de flesta allergiker och veganer men även laktos-

älskare och baconianer. Allt för att du ska få en bra start på dagen. Hos oss hittar du alternativ som gluten- och laktosfria produkter, mjölkfria produkter som t ex havre- och sojabaserade frukostprodukter. Även glutenfritt bröd och glutenfri müsli samt topping finns på frukostbuffén. Eftersom allergifrågorna ser olika ut i olika länder kan de variera något. I Finland är exempelvis laktosfritt standard. Men oavsett vad du lägger på tallriken hoppas vi att just din morgon blir riktigt god!

TILL SIST LITE SKRYT.

Zero Project, UN (2018)

Scandic fick pris av prestigefyllda Zero Project för sitt innovativa tillgänglighetsarbete. Prisutdelningen hölls på FN-kontoret i Wien där Magnus Berglund samtidigt blev inbjuden att tala om företagets världsledande tillgänglighetstrategi. Läs mer om [Zero Project](#).

World Responsible Tourism Awards (2015)

Bästa logi med avseende på tillgänglighet för personer med funktionsvariation. Motivering: "Scandic tilldelas vinsten för sitt arbete med att integrera tillgänglighet i alla delar av sin verksamhet, de inkluderar ett brett spektrum av funktionsvariationer. Vi i juryn är i synnerhet imponerade av att Scandic tagit ledarskap och lyft frågan om tillgänglighet i hela branschen, till exempel genom sin interaktiva utbildning, som är öppen för alla via deras hemsida."

British E-Learning Awards (2014)

Scandics tillgänglighetsutbildning vinner silver i brittiska E-learning Awards, i konkurrens med 250 internationella bidrag.

Andra utmärkelser:

- European Diversity Awards (2014)
- Best e-learning, Swedish Learning Awards (2014)
- Golden Wheelchair, Independent Living Centre (2015)
- Magnus Berglund är en eftertraktad talare för FN, EU, UNWTO och på stora internationella mässor som ITB och World Travel Market
- Scandics tillgänglighetsarbete har uppmärksammats i CNN, BBC och i allmän branschpress, internationell och lokal press