



— Tillgänglighet på Scandic —

**ATT SÄGA ATT ALLA
ÄR VÄLKOMNA
ÄR LÄTTARE SAGT
ÄN GJORT.**

FUNKTIONS- SÄTTNING KOMMER I MÅNGA OLIKA FORMER.

När vi började arbeta med tillgänglighetsfrågor hade vi ingen aning om hur våra hotell var anpassade för gäster med funktionsnedsättningar. Det vet vi idag.

Vårt mål är att alla ska känna sig välkomna på Scandic, oavsett om man har en funktionsnedsättning eller inte. Din trygghet på semestern eller under konferensen är det som är viktigast för oss.

VÄLKOMMEN ALLA!



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 hjälp. 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 funktionsnedsättning, även om man inte tänker på det dagligdags. För dem ska det finnas ett hotell som går att mötas och bo på, utan problem.

Som ser till att alla gäster kan nå kaffekopparna på frukostbuffén. Som har hörselslingor till utlåning. Som har utrustat toalettdörrarna med handtag i rätt höjd från insidan, så att man kan stänga efter sig även om man sitter i rullstol, som har käpphållare i receptionen och väckarklockor som vibrerar för de som har nedsatt hörsel. Kort sagt, en hotellkedja som välkomnar alla! Som en del i arbetet har vi satt ihop en lista med 135 punkter som ska se till att vi verkligen är så tillgängliga som vi säger. På följande sidor kan du se ett utdrag ur den.

Det som är bekvämt för dig, kan vara nödvändigt för andra.

De förbättringar vi gör på våra hotell kommer inte bara gäster med funktionsnedsättning till godo. Visste du till exempel att bekvämligheter som höj- och sänkbar säng, fjärrkontroll och engreppsblandaren från början var tänkta just för dem med funktionsnedsättning. Men det hindrar inte att alla kan dra nytta av dem.

Välkommen in. Helt utan hinder!

LÅT OSS STOLT FÅ PRESENTERA VÅR TILLGÄNGLIGHETSDIREKTÖR!

När började du jobba med tillgänglighet på Scandic?

Hösten 2003 steg jag in på kontoret med min rehabhund 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.

Vad var den första åtgärden för att starta arbetet?

– 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 funktionsnedsättningar, 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 handikapptoiletten?" (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 denna erfarenhet?

– Vi började då ta fram vår egen standard och utbilda våra medarbetare. Tillgänglighetsstandarden består idag av 135 punkter. 90 av punkterna är obligatoriska för alla hotell. När vi renoverar eller tar över ett nytt hotell gäller samtliga 135 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 utbildas personalen om olika funktionsnedsättningar och i vår 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 65 miljoner människor med någon form av funktionsnedsättning i Europa, vilket är en enorm marknad. Vårt tillgänglighetsarbete ser vi som en investering.



"På Scandic ska alla vara
välkomna, oavsett bakgrund
och funktionsnedsättning."

Magnus Berglund, Tillgänglighetsdirektör

MER VÄLKOMMEN TACK VARE 135 PUNKTER.

SCANDICS STANDARD

Vi började tidigt att ta fram vår egen standard och utbilda våra medarbetare efter den. Idag består den av 135 punkter, varav 90 är obligatoriska för alla hotell. När vi renoverar eller tar över ett nytt hotell följer vi alla 135 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 service-nivå, med eller utan funktionsnedsättningar. I slutet av 2013 lanserade vi därför en interaktiv onlineutbildning med syftet att ge dig 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 och hur man ger bästa service till en gäst i rullstol. Allt för att du ska må bra och känna dig välkommen. Utbildningen är öppen för alla på vår hemsida men också som en av kurserna i vår interna akademi, Scandic Business School, som alla anställda på hotellen måste genomföra.

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 funktionsnedsättningar 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 på 40 person brukar det alltid vara någon som har en hörselapparat. Självklart har vi hörselslingor!

ALLT FÖR SPORTEN OCH PARA- SPORTEN.

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 funktionsnedsättning eller inte.



Stefan Jansson
Rullstolsrugbylandslaget

Foto: Ryno Quantz

DOG AT WORK!

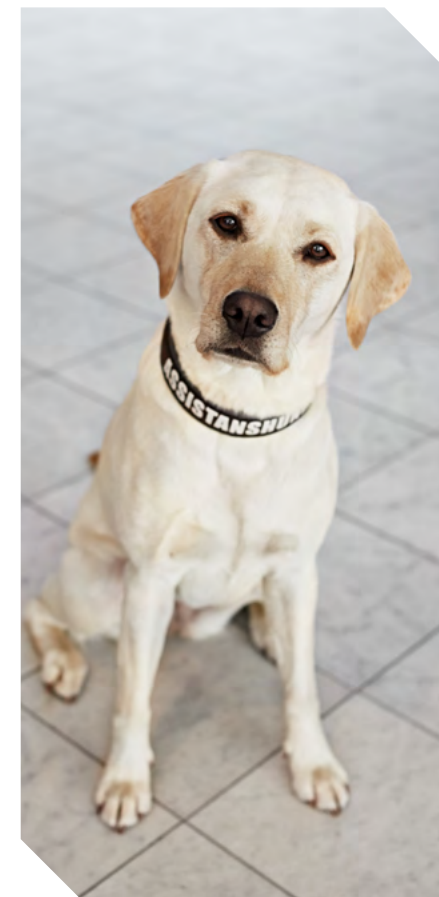
Eftersom vår tillgänglighetsdirektör Magnus Berglund lider av en reumatisk sjukdom behöver han hjälp i sin vardag och har därför en assistanshund som heter Dixi. Hon är utbildad av assistanshundskolan som specialtränar hundar till personer med olika typer av funktionsnedsättningar för att kunna hjälpa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

Arbetsysslorna 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 soppåsar
- Hämta fjärrkontrollen till tv:n

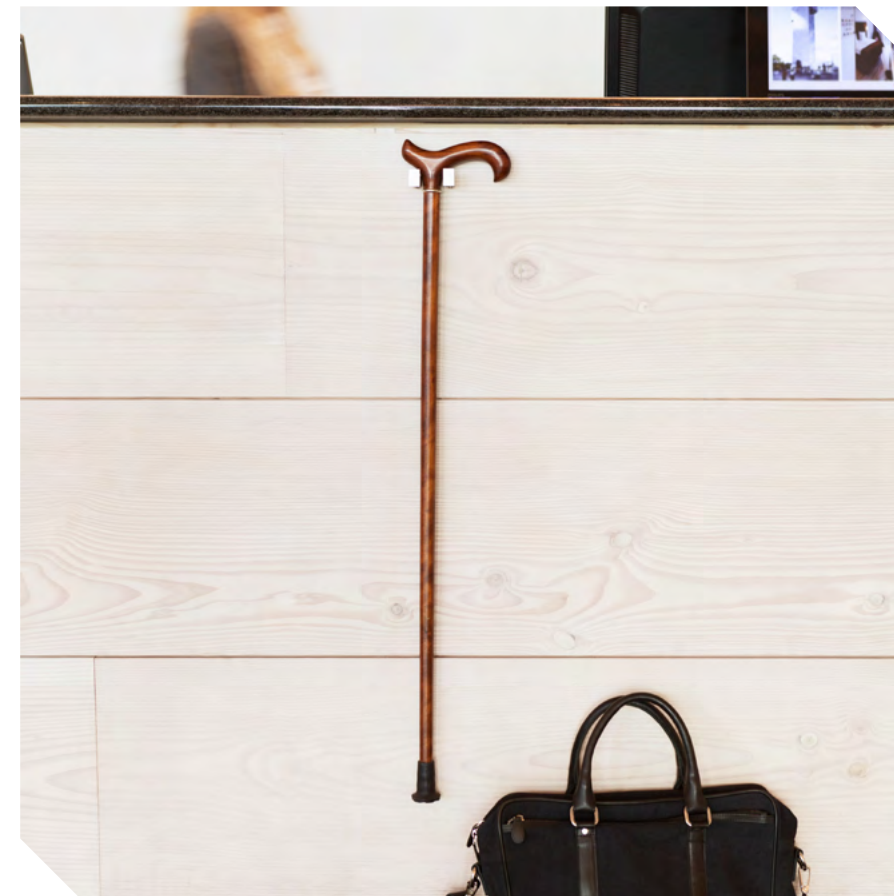
Tillsammans med Magnus flyger Dixi omkring 150 fligheter om året. När hon inte är ute på resande tass följer hon med till kontoret och hjälper till med uppgifter som att gå till skrivbordet och lämna Magnus dator. Dixi är välkänd bland medarbetarna och går gärna till någon av Magnus kollegor för att 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.
- En gästdator som är åtkomlig med rullstol.

DESIGNAT FÖR DIG. JA, FÖR ALLA!

Konceptet "Design för alla" spelar en nyckelroll i vårt tillgänglighetsarbete. Design för alla betyder att ett anpassat rum ska vara lika väl designat som alla andra rum, med smarta lösningar som knappt syns förutom för de som verkligen behöver dem.

Krokar, speglar och titthåll på två höjder är bra både för såväl barn som för de som sitter i rullstol. Hög- och sänkbara sängar och extra rymliga badrum är uppskattat bland alla gäster. Ytterligare exempel på lösningar kan vara en sänkt receptionsdisk eller en gästdator i lobbyn på en bekväm höjd.

Vi ser till att ha med oss kunskap kring hur man bygger tillgängligt tidigt i både design- och byggprocess. Förr såg hotellrummen för gäster med funktionsnedsättningar mer ut som sjukhusrum, men idag kan gästerna knappt se någon skillnad. Se exempel på höger sida från Scandic Rubinen i Göteborg. Bilderna visar samma rum och tar ungefär en minut att iordningsställa.



Före



Efter



Före



Efter



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 "handikapprum":

- Höj- 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, nära från rullstol.

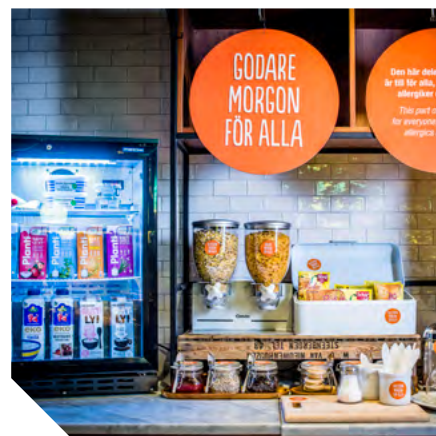
** Gäller på vissa hotell. (Installeras efterhand som vi renoverar våra hotell.)*

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 laktosälskare och baconianer. Allt för att du ska få en bra start på dagen.

Hos oss hittar du alternativ som gluten- och laktos-fria 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.

WORLD RESPONSIBLE TOURISM AWARDS (2015)

Bästa logi med avseende på tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning.

Motivering: "Scandic tilldelas vinsten för sitt arbete med att integrera tillgänglighet i alla delar av sin verksamhet, de inkluderar ett brett spektrum av funktionsnedsättningar. 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.

Fler priser:

- Best e-learning, Swedish Learning Awards (2014)
- Golden Wheelchair, Independent Living Centre (2015)
- European Diversity Awards (2014)
- Norska Designrådets pris (2011)
- Social Capitalist Award (2012 och 2011)
- Magnus Berglund är en eftertraktad talare för FN, EU, UNWTO och på stora internationella mässor som ITB och World Travel Market
- Reportage i CNN, BBC och i allmän branschpress, internationell och lokal press

Scandic

**FÖR BOKNING ELLER MER
INFORMATION:**

scandichotels.com

scandichotels.dk

scandichotels.fi

scandichotels.no

scandichotels.se

scandichotels.se/specialneeds