

NEWS RELEASE

En gäst är bara en gäst

Hösten 2003 steg Magnus Berglund in på Scandic tillsammans med sin rehabhund Ada. Då hade han varit sjukskriven i flera år från jobbet som kock, men bar på en idé och en övertygelse om att hans vision skulle ge Scandic fler gäster. Efter ett möte med hotellkedjans ledning blev Magnus handikappambassadör på Scandic.

Vad var det första du gjorde när du började jobba för ökad tillgänglighet?

Vi började med att hyra in tre rullstolar till huvudkontoret. Sedan lät vi alla medarbetare, drygt 100 personer, spendera två timmar var i rullstolen för att uppleva livet ur det perspektivet. Vi lät rullstolen cirkulera på kontoret i tre månader. Att vara rullstolsburen är bara ett av många funktionshinder, men det är ett mycket bra sätt att få medarbetare att diskutera frågan.

Vad fick ni för reaktioner?

Många blev förvånade över hur saker de aldrig ens reflekterat över tidigare plötsligt blev så stora i vardagen. Jag fick frågor som till exempel "hur ska jag kunna stänga toadörren?" till "hur når jag kaffekopparna på frukostbuffén?" En av våra medarbetare började fundera på hur hennes mamma, som hör dåligt, skulle kunna vakna och höra brandalarmet om något hände när hon bodde på hotell. Man fick helt enkelt upp ögonen för hur livet kan se ut för en person med funktionshinder.

Hur har ni strukturerat arbetet för att verkligen åstadkomma förändring?

Vi har tagit fram en egen standard på 93 punkter, där 77 av punkterna är obligatoriska på alla våra hotell. Övriga punkter gäller när vi bygger nytt eller renoverar. Vi har även samlat svaren på de 80 vanligaste frågorna våra gäster undrar över då de ska välja hotell. Det kan röra sig om att man behöver veta hur bred dörröppningen är, hur hög sängen är eller hur långt det är från parkeringsplatsen till entrén.

Vilka reaktioner har du mött med ditt arbete, i Sverige och utomlands?

Under den första månaden när jag började på Scandic så var det flera hotelldirektörer som hörde av sig och sa "Äntligen har vi någon att fråga!" Scandic har även vunnit flera priser för det arbete som görs. Frågan är väldigt aktuell i Europa, och vi får ofta förfrågningar om att hålla föredrag utomlands. Det är inte så konstigt egentligen – det finns 50 miljoner människor med funktionsnedättning i Europa, så det är en enorm marknad.

NEWS RELEASE

Berätta om utbildningen ni håller för alla medarbetare på Scandic om tillgänglighet?

Vi har en unik utbildning som vi kört ute på alla våra hotell och som är obligatorisk för alla medarbetare. I den talar vi om vilka funktionshinder som finns och om vår 93-punktslista. Vi diskuterar också bemötande. Men den största biten handlar om vad enskilda medarbetare kan göra på sin avdelning för att göra den tillgänglig för så många gäster som möjligt. Det handlar om allt från att lyfta ner kaffekopparna till att förstå hur en hörselslinga fungerar.

Vad har du för framtidsvision?

Jag hoppas att alla våra gäster ska känna sig som just det – våra gäster. Inte en gäst med funktionshinder eller utan. Vi har kommit en bra bit på vägen men det finns, precis som i resten av samhället, fortfarande mycket att göra.

Några punkter ur Scandics 93-punktslista är:

- Det finns käpphållare monterade i receptionen.
- Det finns en gästdator som är åtkomlig med rullstol.
- Det finns en bibrerande väckarklocka med kompletterande brandlarm till utlåning.
- Det finns i handikapprummen krokar i olika höjder, som ska gå att nå från rullstol.
- I handikapprummets badrum är spegeln i lämplig höjd även för den som är rullstolsburen.
- Det finns ett räcke på insidan av dörren så att det enkelt går att stänga dörren även från rullstol.
- Det finns en hörselslinga att låna till våra mötesrum.

För ytterligare information, vänligen kontakta:

Magnus Berglund, handikappambassadör, Scandic, tel +46 709 73 5077

Jessica Agert, presschef, Scandic, tel: +46 709 73 5013

e-mail: jessica.agert@scandichotels.com