



ESTEETTÖMYYS SCANDICILLA

---

**MEILLÄ ESTEETTÖMYYS  
KUULUU KAIKILLE.**

**Scandic**



## TOIMINTARAJOITTEITA ON MONENLAISIA.

Me tiedämme tarkalleen, mitä hotelleissamme tulee ottaa huomioon, jotta kaikki voivat nauttia palveluistamme esteettömästi. Tavoitteenamme on saada kaikki tuntemaan olonsa lämpimästi tervetulleiksi Scandiciin riippumatta siitä, onko heillä toimintarajoite vai ei. Vieraidemme mukavuuden ja turvallisuuden takaaminen on meille erittäin tärkeää.

### **Esteettömyys ei ole aina itsestäänselvyys.**

Hotellissa pitäisi pystyä majoittumaan, vaikka olisi jalka kipsissä, huonokuuloinen, pyörätuolin käyttäjä tai muusta syystä erityistä palvelua tarvitseva. Hämmästyttävää kyllä, se ei aina pidä paikkaansa. Me Scandicilla olemme tehneet kovasti töitä, jotta hotellimme olisivat kaikille esteettömiä. Meillä on muun muassa esteettömyyslähettiläs, joka tarkastelee hotellien esteettömyyttä kaikista näkökulmista.

Useimmat meistä tuntevat ihmisiä, joilla on erilaisia toimintarajoitteita, vaikkamme tule ajatelleeksi asiaa joka päivä. He tarvitsevat hotelleja, joissa he voivat majoittua ja osallistua kokouksiin vaivattomasti. Osana esteettömyystyötämme olemme laatineet 159 kohtaa sisältävän tarkistuslistan. Sen avulla voimme varmistaa, että esteettömyysvaatimuksemme toteutuvat kaikissa hotelleissamme. Tästä esitteestä löytyy esimerkkejä tarkistuslistan sisällöstä.

# SAAMMEKO ESITELLÄ: ESTEETTÖMYYSLÄHETTIÄMME.



*Scandicin esteettömyyslähettiläs Magnus Berglund yhdessä avustajakoiraansa Dixin kanssa.*

## **Magnus, milloin aloit työskennellä esteettömyyden edistämiseksi Scandicilla?**

Astuin ensimmäistä kertaa toimistoon kuntoutuskoirani Adan kanssa syksyllä 2003. Tavoitteena oli tehdä Scandicista entistä houkuttelevampi useammille ihmisille ja näyttää, että kaikki ovat meille samanarvoisia asiakkaita.

## **Mistä sait idean pitää Scandicille esitelmän esteettömyydestä?**

Työskentelin aiemmin kokkina eräässä Scandic-hotelissa. Vuonna 1999 minulla kuitenkin todettiin reumasairaus, jonka vuoksi jäin sairauslomalle muutamaksi vuodeksi. Vuonna 2002 olin aikeissa lähteä matkalle, mutta minun oli vaikea kävellä sairauden takia. Aloin tutkia eri hotelliketjujen sivustoja. En kuitenkaan löytänyt esteettömyydestä minkäänlaista tietoa erityistarpeisille vieraille.

Sain idean, että voisin pitää Scandicin johdolle esitelmän aiheesta ja näyttää, miten Scandic voisi houkuttaa hotelleihinsa enemmän vieraita aloittamalla työn esteettömyyden parissa. Minut palkattiin kokopäiväiseksi esteettömyyslähettilääksi vuonna 2003.

## **Mitä teit ensimmäiseksi, kun aloitit esteettömyyslähettiläänä?**

Vuokrasimme toimistolle kolme pyörätuolia. Kaikki tiimiläiset saivat viettää kaksi tuntia pyörätuolissa ja kokea, millaista elämä on siitä näkökulmasta. Pyörätuolit kiersivät pääkonttorilla kolme kuukautta. Pyörätuoli on tietenkin vain yksi esimerkki toimintarajoitteesta, mutta kokeilu toimi hyvänä keskustelunavaajana. Tiimiläiset huomasivat nopeasti silloisten ratkaisujen olevan puutteellisia.

### Mitä kysymyksiä prosessin aikana heräsi?

Tässä muutamia esimerkkejä: ”Miten inva-WC:n ovi on tarkoitettu sulkea?” (oven sisäpuolella ei ollut ylimääräistä kahvaa tarkoitusta varten), ”Onko peilin pakko olla näin korkealla?” ja ”Miten yletyn kahvikuppeihin aamiaisella?” Yksi tiimiläisistä alkoi pohtia, heräisikö hänen huonokuloinen äitinsä hotellin palohälytykseen.

### Miten työ eteni kokeilun jälkeen?

Aloitimme oman standardimme laatimisen ja tiimiläisten kouluttamisen. Esteettömyysstandardimme sisältää tällä hetkellä 159 kohtaa, joista 105 on pakollisia kaikille hotelleille. Uusien ja kunnostettujen hotellien suhteen sovelletaan kaikkia 159:ää kohtaa.

### Mitä tiimiläisten koulutukseen kuuluu?

Meillä on koulutusohjelma, joka järjestetään kaikissa hotelleissa. Kun avaa uuden hotellin järjestämme koulutuksen myös siellä. Koulutuksessa käydään läpi kattavasti asioita aina toimintarajoitteisten vieraiden vastaanottamisesta siihen, kuinka voimme tarjota heille mukautettua palvelua ja miten voimme jatkuvasti kehittää omaa standardiamme.

### Miten työhösi on reagoitu Suomessa ja ulkomailla?

Työskenneltyäni muutaman kuukauden esteettömyyden parissa eräs hotellinjohtaja otti minuun yhteyttä huoje-

tuneena: ”Viimeinkin meillä on joku, jolta kysyä näistä asioista!” Olemme saaneet työllemme paljon tunnustusta myös palkintojen muodossa. Esteettömyys kiinnostaa Euroopassa, ja saamme säännöllisesti kutsuja tulla puhumaan työstämme ympäri Eurooppaa. Se ei ole yllättävää, sillä Euroopassa asuu noin 80 miljoonaa ihmistä, joilla on jokin toimintarajoite. Markkinat ovat siis valtavat. Näemme esteettömyystyön sijoituksena.



**Sokea lounas Scandicilla.** *Side silmillä joutuu luottamaan muihin aisteihin, esimerkiksi kuulo-, haju- ja makuaistiin. Harjoitus auttaa ymmärtämään toimintarajoitteita paremmin ja hahmottamaan, kuinka meidän tulee palvella vierasta, jolla on näkörajoite.*

# MEILLE KAIKKI OVAT TERVETULLEITA – 159 KOHDAN ANSIOSTA.

## Scandicin standardi

Aloimme nopeasti laatia omaa esteettömyysstandardiamme ja perehdyttää tiimiläisiämme sen sisältöön. Tällä hetkellä standardi sisältää 159 kohtaa, joista 105 on pakollisia kaikille hotelleille. Uusien ja kunnostettujen hotellien suhteen noudatamme kaikkia 159:ää kohtaa. Standardi on laadittu huolellisesti kartoittamalla hotellivieraiden reitti aina pysäköintialueelta koko hotelliin läpi. Se on voimassa kaikissa maissa, joissa Scandicilla on toimintaa. Esteettömyydestä kerrotaan myös hotellien omilla verkkosivuilla. Standardi tekee meistä ainutlaatuisia maailmassa.



## YKSI MAAILMAN PARHAISTA INTERAKTIIVISISTA KOULUTUKSISTA.

Haluamme kaikkien vieraidemme saavan samaa korkeatasoista palvelua riippumatta siitä, onko heillä toimintarajoite vai ei. Siksi lanseerasimme vuoden 2013 loppupuolella interaktiivisen verkkokoulutuksen, jonka tarkoituksena on lisätä henkilökunnan tietoisuutta sekä parantaa kaikkien hotellivieraiden kohtelua ja palvelua. Olemme saaneet koulutuksesta monia tunnustuksia. Esimerkiksi Swedish Learning Awards -kilpailussa se valittiin parhaaksi voittoa tavoittelevan organisaation verkkokoulutukseksi. Koulutus sisältää useita testejä ja ohjevideoita esimerkiksi kuulorajoitteisen vieraan palvelusta, ruoan tarjoilusta vieraille jolla on näkörajoite, parhaan mahdollisen palvelun tarjoamisesta pyörätuolin käyttäjälle ja allergiahuoneen siivoamisesta ja valmistelusta. Tavoitteena on saada kaikki vieraat hyvälle mielelle ja tuntemaan itsensä tervetulleiksi.

Koulutus on kaikkien saatavilla nettisivujemme kautta, ja se on pakollinen osa perehdytystä kaikille Scandicin työntekijöille. Verkkokoulutuksen lisäksi järjestämme jatkuvasti koulutuksia myös paikan päällä uusissa hotelleissamme. Koulutuksessa tiimiläiset saavat tietoa eri toimintarajoitteista ja standardistamme.

Suuri osa ajasta käytetään siihen, miten jokainen tiimiläinen voi parantaa esteettömyyttä omalla osastollaan. Kyseeseen voi tulla esimerkiksi kahvikuppien siirtäminen sellaiseen paikkaan, että niihin ylettyy pyörätuolista, tai induktiosilmukan toimintaan perehtyminen.



### Herätyskello, joka tunnistaa myös palohälytyksen.

*Jos sinulla on kuulorajoite, väriävä herätyskello on oiva apuväline. Meiltä saat sellaisen lainaan!*



### Kuinka moni työpaikallasi hyötyisi induktiosilmukasta?

*40 hengen ryhmässä on keskimäärin yksi henkilö, jolla on kuulorajoite. Jotta kaikilla olisi samat mahdollisuudet osallistua, jokaisessa hotellissamme on induktiosilmukoita.*

# KAIKILLE URHEILIJOILLE.



Urheilu on aina ollut lähellä sydäntämme. Teemme yhteistyötä monien vammaisurheilujärjestöjen kanssa Pohjoismaissa ja olemme edistäneet esteettömyyttä jo vuodesta 2003 lähtien.

Kaikki urheilijat voivat majoittua hotelleissamme yhtä laadukkaasti riippumatta siitä, onko heillä toimintarajoite vai ei.

## DOG@WORK.

Magnus Berglundilla, joka on esteettömyyslähettiläämme, on reumasairaus. Sen vuoksi hän tarvitsee apua arkiaskareisiin avustajakoiraltaan Dixiltä. Dixi on käynyt erityisen avustajakoiraopetuksen, jossa koirat oppivat auttamaan arjessa ihmisiä, joilla on erilaisia toimintarajoitteita.

### Näissä asioissa Dixi auttaa:

- Magnuksen vaatteiden hakeminen aamulla.
- Magnuksen kaatuneen kävelykepin nostaminen.
- Magnuksen tietokonelaukun kantaminen esimerkiksi lentokentällä.
- Pyykinpesukoneen tyhjennys.
- Roskapussien kantaminen.
- Television kaukosäätimen hakeminen.

Dixi matkustaa paljon yhdessä Magnuksen kanssa. Kun Dixi ei ole matkoilla, se tulee toimistolle Magnuksen mukana ja auttaa häntä esimerkiksi nostamalla tietokonelaukun työpöydälle. Dixi on Scandicin tiimiläisille vanha tuttu ja se menee mielellään leikkimään jonkun



Magnuksen kollegan kanssa, kun ei ole hommissa. Seuraa Dixiä Instagramissa: [@dogatwork](#).

Opas-, avustaja- ja kuntoutuskoirat ovat aina tervetulleita hotelleihimme. Lue lisää: [avustajakoira.yhdistysavain.fi](#)



## AULAMME SOVELTUVAT KAIKILLE LIIKUNTARAJOITTEISILLE.

Pyrimme tekemään vastaanotostamme ja auloistamme mukavan paikan myös niille, jotka tarvitsevat kävelykeppiä, kynänsauvoja, pyörätuolia, valkoista keppiä tai opaskoiraa. Siksi olemme varustaneet ne seuraavilla ominaisuuksilla:

- Vastaanotossa on kyltillä merkitty induktiosilmukka avuksi kuulolaitteen käyttäjille.
- Vastaanotossa on pöytiä ja tuoleja, jotta vieraat voivat istua.
- Vastaanottotiskillä on kepinpidikkeitä.

# HUONEITA KAIKILLE MUKAVUUDESTA TINKIMÄTTÄ.

Hotellihuoneen pitäisi tuntua heti turvalliselta ja kodikkaalta. Tässä muutamia fiksua ominaisuuksia, jotka löytyvät aina esteettömistä huoneistamme:

- Korkeussäädettävä sänky.
- Puhelin yöpöydällä (kaukosäätimen kanssa).
- Sänky on hieman korkeampi kuin muissa huoneissa (vähintään 55 cm).
- Sängyn vieressä on vähintään 80 cm vapaata tilaa.
- Huoneen ja kylpyhuoneen oven leveys on vähintään 80 cm.
- Pyynnöstä on saatavana värisevä herätyskello, joka ilmoittaa myös palohälytyksestä.
- Ripustuskoukkuja esimerkiksi ulkovaatteille on eri korkeuksilla ja niihin ylettyy pyörätuolista.







## MAUKAS AAMIAINEN KAIKILLE.

Scandic on jo pitkään tehnyt työtä taatakseen mahdollisimman monille ihmisille esteettömän ympäristön. Aiemmin työmme on keskittynyt fyysiseen ympäristöön ja tiimiläisten kouluttamiseen, mutta nyt se kattaa myös aamiaisen kaikissa hotelleissamme Suomessa. Emme halua aamiaistemme olevan maukas kokemus vain suurimmalle osalle ihmisistä. Sen pitäisi olla sitä kaikille. Siksi toivomme kaikkien heräävän meillä nälkäisinä. Aamiaisellemme on vaihtoehtoja niin vegaaneille ja allergikoille kuin maidonjuojille ja pekonin ystäville.

Vieraanamme saat päivällesi aina hyvän alun. Aamiaisel-tamme löytyy gluteenittomia ja laktoosittomia tuotteita sekä maidottomia vaihtoehtoja kuten kaura- ja soija-pohjaisia tuotteita. Tarjolla on myös gluteenitonta leipää ja myslää herkullisine lisukkeineen. Allergioiden yleisyys vaihtelee eri maissa, ja aamiaistemme heijastelevat sitä. Esimerkiksi Suomessa laktoosittomat tuotteet ovat itsestäänselvyys. Valikoituipa lautaselle mitä tahansa, toivomme että päivä alkaa mukavasti aamiaisel-tamme.

## LOPUKSI VÄHÄN KEHUSKELUA.

### Zero Project, UN (2018)

Scandic on saanut arvostetun Zero Project -palkinnon innovatiivisesta esteettömyystyöstään. Palkintoseremonia pidettiin YK:n toimistolla Wienissä, jonne Magnus Berglund kutsuttiin puhumaan Scandicin maailmanluokan esteettömyysstrategiasta. Lue lisää: [Zero Project](#).

### World Responsible Tourism Awards (2015)

Paras esteetön majoitus. Tuomariston perustelut: "Palkinto myönnetään Scandicille, koska se on onnistunut integroimaan esteettömyyden kaikkiin toimintansa osa-alueisiin. Hotelliketjun työssä otetaan myös huomioon laaja kirjo toimintarajotteita. Tuomaristo oli erityisen vaikuttunut siitä, miten Scandic on osoittanut johtajuutta ja lisännyt tietoisuutta esteettömyydestä koko alalla esimerkiksi sivustollaan olevan kaikille avoimen interaktiivisen koulutuksen avulla."

### British E-Learning Awards (2014)

Scandicin esteettömyyskoulutus voitti hopeaa vuoden 2014 British E-Learning Awards -kilpailussa, jossa oli mukana 250 kansainvälistä ehdokasta.

### Muita tunnustuksia:

- European Diversity Awards (2014)
- Best E-learning, Swedish Learning Awards (2014)
- Golden Wheelchair, Independent Living Centre (2015)
- Magnus Berglund on suosittu puhuja YK:n, EU:n ja Maailman matkailujärjestön keskuudessa sekä kansainvälisillä messuilla, kuten ITB- ja World Travel Market -messuilla.
- Scandicin esteettömyystyö on saanut näkyvyyttä CNN:llä ja BBC:llä sekä lehdissä kansainvälisellä ja paikallisella tasolla.