

# Del 1:

## Turisme for Alle onboarding Til dig, der byder nye medarbejdere velkomne

På de følgende slides finder du:

- Tjekliste
- Step-by-step guide
- Faciliteringsguide

som du kan bruge, når du skal onboard nye medarbejdere til at forstå, hvad Turisme for Alle går ud på, og hvad det betyder hos jer.



# Din tjekliste

## Før den nye medarbejder starter:

- Jeg kan kort forklare, hvorfor, hvor og hvordan vi arbejder med Turisme for alle.
- Vi har styr på, hvor vi har opdateret information om vores tilgængelighed.
- Vi har styr på, hvem der er vores Turisme for Alle-ambassadør.

## Før den fælles gennemgang af jeres sted:

- Vi har lavet en screening af vores tilbud og kan nemt forklare, hvor vi er tilgængelige, og hvor vi ikke kan imødekomme særlige behov.
- Vi har lavet en plan for den fysiske gennemgang, så vi kommer omkring alle relevante tilgængelighedsbehov, inkl. parkering, adgangsforhold, handicaptoiletter.

## Hvis I laver onboarding session:

- Vi har styr på, hvem der faciliterer onboardingsession.
- Vi har opdateret slides, så de passer til vores sted.
- Vi har inviteret relevante medarbejdere med - også eksisterende medarbejdere, der måske mangler at få information.

## Når den nye medarbejder er startet:

- Den nye medarbejder kommer med friske øjne. Vi bruger det som en styrke og spørger dem, hvad de synes fungerer, er uklart og kan forbedres hos os.
- Den nye medarbejder har kendskab til tilgængeligheden på vores sted.
- Den nye medarbejder ved, hvordan de skal møde og kan hjælpe gæster med tilgængelighedsbehov.
- Den nye medarbejder ved, hvem de skal gå til, hvis de har spørgsmål eller får en idé til forbedringer.
- Vi har en proces for, hvordan vi løbende følger op og husker hinanden på arbejdet med Turisme for alle - ex. som fast punkt på personaledag.

# Onboard nye medarbejdere med **fire trin**

1

**Lav fælles gennemgang af jeres sted,** så medarbejderne kender jeres faciliteter og tilbud. Fx adgangsforhold, placering af handicaptolletter, parkering, udearealer m.m.

2

**Vis de nye medarbejdere, hvordan I informerer om tilgængelighed** på jeres hjemmeside, ved skranker, på værelser mm.

3

**Lav 1 times quick onboarding-session for nye medarbejdere**

Brug slides fra del 2 i dette værktøj og tilpas dem til jeres sted.

**Tal sammen om, hvad man skal gøre, når man møder gæster**

med tilgængelighedsbehov - hvad er værtsskab med værdighed for os?

4

**Gennemgå, hvor medarbejdere kan finde mere information** om jeres tilgængelighedsindsatser (ex personalehåndbogen, jeres turisme for alle-ambassadør o.lign.)

# Faciliteringsguide

## Til quick onboarding-session i Turisme for Alle

### Hvornår bruges en onboarding-session?

- I vil øge jeres tilgængelighed og have "samlet holdet"
- I har fået nye medarbejdere, fx sæsonmedarbejdere

**Tidsramme:** 30 min - 1 time

### Sådan faciliterer du en onboarding-session:

- 1) Planlæg:** Find en dag, hvor I kan samle relevante medarbejdere til en fælles onboarding. Kombiner gerne med en intro- eller personaledag.
- 2) Deltagere:** Det bør være medarbejdere, der er i kontakt med gæster, eller står for udformning af de fysiske rammer.
- 3) Klargør:** Tilpas slides fra del 2, så de passer til deltagerne og den måde, I arbejder med tilgængelighed og Turisme for Alle på hos jer.
- 4) Faciliter:** Fortæl, hvorfor I er samlet i dag og hvad I skal. Lav gerne løbende små tjek-inds og spørg ind til deltagerens oplevelser undervejs.
- 5) Afrunding:** Aftal opfølgning og små tiltag, som hver deltager skal prøve af.

## **Del 2:**

Turisme for Alle quick onboarding

**Til nye medarbejdere**



# Det skal vi igennem i denne onboarding session

- Din tjekliste
- Hvad er tilgængelighedsbehov
- Hvorfor arbejder vi med tilgængelighed?
- Sådan møder du gæster med tilgængelighedsbehov
- Det gør vi - som virksomhed
- Hvor kan du finde mere information?

# Til dig, der er ny

Alle gæster er unikke, og de skal behandles på lige vilkår. Som en del af vores gæsteservice, er vi nysgerrige på at møde alle gæster - også dem med særlige behov.

Her følger en række konkrete viden og råd, som du kan bruge, når du skal udøve værtskab med værdighed.

***Gør det normalt at være anderledes***

# Din tjekliste

Disse fem punkter skal du kunne tjekke af, som ny medarbejder hos os.

- Jeg er blevet vist rundt på stedet, og kender de vigtigste adgangsforhold. (parkering, indgang, trapper, elevator, toiletter, hvilemuligheder m.m.).
- Jeg ved, hvilke gæster stedet især kan være svært eller nemt for. (fx kørestolsbrugere, syns- eller hørehandicap, familier med barnevogn, gæster med kognitive udfordringer).
- Jeg ved, hvor gæster kan finde information før besøget. (hjemmeside, kort, beskrivelser, kontaktpersoner m.m.).
- Jeg ved, hvad vi gør, hvis en gæst har særlige behov eller ønsker hjælp. Og hvem jeg kan spørge internt.
- Jeg ved, hvordan vi taler inkluderende og hjælpsomt med gæster. (fx spørge åbent, ikke antage behov og tilbyde hjælp på en respektfuld måde).

# Hvad betyder tilgængelighed og dét at have tilgængelighedsbehov?

Målgruppen omfatter både gæster med varige funktionsnedsættelser, og personer med midlertidige skavanker, aldersbetingede begrænsninger eller andre behov. Derfor taler vi om gæster med tilgængelighedsbehov frem for gæster med handicap.



## **Fysiske tilgængelighedsbehov**

Behov, der handler om mobilitet, balance, styrke eller rækkevidde. Fx ved brug af kørestol, rollator eller ved nedsat fysisk styrke..



## **Sensoriske tilgængelighedsbehov**

Behov relateret til sansefølsomhed og sansebegrænsning. Fx hørenedsættelse eller døvhed, synsbesvær eller helt eller delvis nedsat syn



## **Kognitive eller psykiske tilgængelighedsbehov**

Behov, der ikke er synlige, men som kan påvirke gæstens evne til at deltage og føle sig tryk. Det kan være diagnoser som demens, ADHD, autisme, angst, PTSD, ordblindhed, eller andre psykiske eller kognitive vanskeligheder.

# Hvis alt andet svigter, så tal med mennesket



# Sådan rejser gæster med tilgængelighedsbehov

Mange **planlægger** ekstremt grundigt for at undgå overraskelser

De leder efter **konkret info** (billeder/video, fakta, ikke reklamesprog)

**Skiltning, overblik og god kommunikation** betyder meget for gæster med tilgængelighedsbehov

Personalet gør ofte **hele forskellen** (spørg hellere end at antage)



# Sådan møder du gæster med tilgængelighedsbehov

**Tal til gæsten, ikke om gæsten.** Se gæsten i øjnene og undgå at tale hen over hovedet på personen til ledsager eller familie. Spørg hellere: “Hvordan vil du helst have, vi hjælper dig her?”

**Spørg før du hjælper.** Mange gæster sætter pris på hjælp, men antag det ikke. Spørg åbent: “Skal jeg vise dig hen til indgangen?” eller “Er lydniveauet okay?”

**Tilbyd (hvis muligt) forskellige valg,** Det kan være 2-3 forskellige siddepladser eller ankomstmuligheder, eller: “Vil du have, jeg går med, eller skal jeg bare pege jer derhen?”

**Vær opmærksom på** solsikkesnoren og lignende støttetegn.

**Små ting betyder meget.** En stol i et roligt hjørne i restauranten eller lidt ekstra tid ved check-in kan gøre en kæmpe forskel for en gæst, der bruger meget energi på at være afsted.

**Får du feedback på jeres tilgængelighed,** så sørg for at give det videre til jeres 2 ansvarlige/ambassadører (eller nærmeste leder).

# Hvad kan du være opmærksom på?

## Støttesymboler, solsikkesnoren og demenstegnet

Støttesymboler er små, diskrete symboler, som gæster med særlige behov kan bære for at signalere, at de kan have brug for ekstra tid, tålmodighed eller hensyn.

- Et af de mest benyttede symboler er **solsikkesnoren**, en grøn nøglesnor med solsikker på. Solsikkesnoren bruges som et internationalt symbol og viser, at bæreren har et usynligt handicap. Det kan være diagnoser som autisme og ADHD.
- **Demenstegnet** er et lignende symbol formet af to hænder, der benyttes af mennesker med demens.



# Turisme for Alle er vigtigt for os.

## Det viser vi ved at...

- Sørge for, at vi kan møde gæster med tilgængelighedsbehov.
- Have et klart overblik over, hvad vi har af muligheder for gæster med tilgængelighedsbehov.
- Som minimum formidle vores tilgængelighed til potentielle gæster.
- Have nysgerrighed og lyst til at lære mere om vores gæster med tilgængelighedsbehov .

**Med Turisme for  
Alle møder vi flere  
på nye måder.  
Tak for i dag.**