

# Vestjylland

Ferie i Vestjylland – tilgængelig for alle



*Gode råd til  
hvordan du  
giver den  
bedste service*



Turistgruppen Vestjylland · Torvet 5 · 6830 Nørre Nebel · E-mail: handicap@tgv.dk

[www.visithandicapguide.com](http://www.visithandicapguide.com)



*Hvordan stiller man sig i forhold til en gæst i kørestol – i forhold til en person, der mundaflæser eller hvordan ledsager man en blind?*

*Vestjylland har sat fokus på tilgængeligheden, således at vi kan tilbyde handicappede en god og oplevelsesrig ferie – på lige fod med alle andre. Vi ved, at der er stor erfaring i at servicere gæster i det vestjyske. Med denne folder sætter vi fokus på nødvendigheden af en øget servicering og forståelse af handicappedes behov.*

*I denne folder findes svar på nogle af de spørgsmål, der måtte være, når du har besøg af handicappede. Du kan få meget mere at vide om projektet på*

*[www.visithandicapguide.com](http://www.visithandicapguide.com)*

### **Generelle råd:**

Første indtryk er vigtigt – vær ikke nervøs – vær imødekommende og behandl gæsten som alle andre – **spørg om gæsten har særlige behov for hjælp, og tilbyd at du / I hele tiden står til rådighed!**

Lyt omhyggeligt til gæstens ønsker. Hav papir og kuglepen parat, hvis mundtlig kommunikation er vanskelig. Vær velinformeret om stedets tilgængelighed og faciliteter for handicappede, herunder også handicapparkering eller alternativt bedst egnede sted for handicapparkering.

Vær opmærksom på, at blinde ofte hører udmærket, at døve ser udmærket og at folk i kørestol og talehæmmede både kan høre og se!

### **Kørestolsbrugere:**

Hils på gæsten, som du ville hilse på enhver anden person. Er vedkommende lammet og derved ikke kan bevæge armen, så berør armen let til hilsen.

Er der tale om en længere dialog, bør du sætte dig på en stol, så du er på "niveau" med gæsten. Hav et flytbart, fast skriveunderlag klar, hvis gæsten skal registrere sig el. lign.



Denne folder er udgivet af  
De Samvirkende Invalideorganisationer  
i Ribe og Ringkøbing amter  
og Turistgruppen Vestjylland.

## Svagtseende og blinde:

Gode råd i omgangen med synshandicappede:

- Tal **direkte** til den synshandicappede og **ikke gennem ledsageren**.
- Gør opmærksom på, hvis du er til stede, **kommer ind i** eller forlader et lokale. Husk at **fortælle**, hvem du er.
- Ønsker du at henvende dig til en blind under en samtale mellem flere, bør du nævne vedkommendes navn eller markere ved en let berøring.
- Du **ledsager bedst** en synshandicappet ved at **lade vedkommende holde DIG på overarmen eller albuen**.
- Brug udtrykkene "se", "blind" osv. i **naturlig sammenhæng**. Det gør blinde selv.



- Lad altid døre stå helt åbne eller helt lukkede. Halvåbne døre er farlige for synshandicappede.
- Lad den blinde mærke ryg- eller arm-lænet, når du anviser siddeplads. Anden hjælp er overflødig.
- Når du **ledsager** en blind, bør du **fortælle om omgivelserne** og eventuelt forklare uventede lyde.
- Når du **deltager i et møde** med en blind, tilbyd da din hjælp. Fortæl f.eks., hvad der står på menukortet, hvad der er serveret, hvor det findes på tallerkenen (betragt tallerkenen som en urskive med klobkeslæt).
- Har **gæsten en førerhund** med, husk da **også at sørge for vand og mad til denne**. Tilbyd evt. også at være behjælpelig med luftning.
- Spørg altid den blinde, inden du **kontakter førerhunden**.



Ferie i Vestjylland  
– tilgængelig for alle...

## Hørehæmmede og døve:

En **døv gæst** forventer ikke at blive beljent af en person, der kan tale et flydende tegnsprog. Men gør man sig lidt umage med en tydelig udtale (døg ikke unaturligt langsomt), vil mange være i stand til at kunne forstå meget via mundaflesning.

Hav også et stykke papir og en kuglepen parat, så kommunikationen evt. kan foregå **skriftligt** eller via edb-skærm i en reception etc. Herudover gælder følgende råd:

- Se på den hørehandicappede, når du taler.
- Placer dig, så lyset falder på dit ansigt, derved kan den hørehandicappede aflæse dine mundbevægelser.
- Husk altid at inddrage den hørehandicappede i en **samtale** mellem flere.
- Tal aldrig med **ansigtet skjult** bag en avis el. lign., med hånden for munden eller med noget i munden.



- Tal direkte, tydeligt og ikke for hurtigt, og **sørg for at få øjenkontakt** med den hørehandicappede person.
- Brug **normal stemmestyrke** – råb ikke og slet ikke mod evt. høreapparat. Afvent evt. til unødigt støj i rummet er aftaget.
- Er I flere i en flok, der griner samlet, så **fortæl ALTID den hørehæmmede, hvad der er årsagen**.



## Reception / Skranke:

Hvis indgangsdøren ikke er synlig for personalet fra skranken/receptionen, bør der være en udvendig dørklokke, i tilfælde af at gæsten behøver hjælp. Fortæl (og vis evt.) gæsterne, hvor stedets tilgængelige toiletfaciliteter findes. Det anbefales at receptioner/informationsskranker er forsynet med teleslynge, mikrofonanlæg og nedsænket felt, således også kørestolsbrugere kan betjenes.



## Overnatningssteder:

Vis den synshandicappede gæst til værelset, og fortæl (vis), hvor f.eks. stik-kontakter, varme- og lysregulering m.v. findes. Giv evt. også en kort præsentation af badeværelset. Er der telefon på værelset, er det vigtigt, at den synshandicappede får en instruktion i betjeningen af denne. Er gæsten hørehæmmet, aftales vækning evt. i form af, at man kommer på værelset og vækker vedkommende.



Ferie i Vestjylland  
– tilgængelig for alle...

Der kan evt. anvendes et vækkeur med vibrator. Hav evt. et værelse, hvor telefonen og evt. fjernsyn er forsynet med teleslynge. Ellers kan det være en stor hjælp for hørehæmmede, hvis telefonens styrke kan reguleres. Har gæsten ønsket specielle hjælpemidler (evt. forudbestilt gennem hjælpemiddelcentralen), installeres disse. Husk at notere handicap-art i belægningskalenderen, i tilfælde af at evakuering skulle blive nødvendig.

Der henvises i øvrigt til folder omkring ny- og ombygninger i forbindelse med projekt "Ferie i Vestjylland – tilgængelig for alle".

