



Intern instruks fra Best Travel

til rejseledere og kontorphersonale i tilfælde af indlæggelse og alvorlig sygdom/tilskadekomst

Rejseleder: Stop ulykken - og sørg for hjælp

- Du skal som rejseleder altid kende telefonnummeret til alarmcentral og nærmeste lægehus på "dit" rejsemål.
- Tilkald hjælp og stop om muligt ulykken (Husk, at Best Travel tilbyder betalt første hjælps kursus!)
- Du skal sikre dig, at der etableres kontakt til gæstens forsikringsselskab.
 - Ved sygdom og ulykke: Du kan med fordel holde dig ajourført med informationen hos Udenrigsministeriet om sygdom og ulykke her: <https://um.dk/rejse-og-ophold/under-rejsen/sygdom-og-ulykke> Her findes eksempelvis kontaktoplysninger på forsikringsselskabernes alarmcentraler.
 - Ved dødsfald skal forsikringen fortsat kontaktes **OG** Udenrigsministeriets Globale Vagtcenter - oplysningerne findes her: <https://um.dk/rejse-og-ophold/under-rejsen/doedsfald>
- Først herefter kontaktes Best Travel på booking@besttravel.dk eller på vagt-telefonen ved alvorlig sygdom, tilskadekomst eller dødsfald.

- Beskriv nøgternt hvad der er sket - og hvem det er gået ud over. Har den pågældende gæst pårørende med på rejsen?
- Er der etableret kontakt til forsikring ja/nej - hvis ja, gerne navn på forsikringsselskab.
- Er øvrige gæster på turen påvirket af hændelsen?
- Hvem følger op? (Rejseleder eller kontoret i Danmark, som er åbent på hverdage 9-15)

Rejseleder: Du må gerne...

- Hjælpe med evt. oversættelse hos læge/hospital.
- Hjælpe med at etablere kontakt til forsikringsselskab.
- Holde et ekstra øje med eventuelle pårørende, som er med på rejsen.
- Hjælpe med at arrangere, at gæstens bagage (hvis ønsket) bringes til hospitalet.
- Aftale med gæsten, hvordan kommunikationen fremadrettet skal være.
- Besøge gæsten på hospitalet - Best Travel giver gerne en buket blomster eller lignende.

Rejseleder: Du må aldrig...

- Blive budbringer af nyheder om alvorlig sygdom eller dødsfald overfor pårørende på turen eller pårørende i Danmark. Dette er udelukkende en myndighedsopgave.
- Overtage forsikringsselskabernes eller myndighedernes rolle. Plan for indlæggelse, forløb etc. er ikke noget du kan/skal/må ændre på.
- Oplyse personlige ting om forløbet til de øvrige gæster på turen.



Personale på kontor:

- Information fra rejselederen indsættes på gæstens booking OG deles med kundeservice, som agerer som **"Best Travel Care Team"**.
- Forhør rejselederen, om der er noget vi fra kontoret kan være behjælpelige med.
- Skal der evt. bestilles lokalguider til at overtage gruppen mens rejselederen er på hospitalet?
- Får hændelsen indflydelse på resten af turen for de eksisterende gæster, og skal der udbetales kompensation herfor?

Best Travel Care Team:

- **Best Travel Care Team** er en ny dedikeret opgaveportefølje i kundeservice, med formålet at sikre, at også sygdomsramte gæster oplever en stor grad af tryghed og service i forbindelse med deres rejse med Best Travel.
- Arbejdsplan for hver hændelse
 - Når der modtages info fra rejseleder eller operations omkring sygdom kontaktes rejselederen for at få en aktuel opdatering.
 - Her aftales det, hvorvidt rejselederen har kontakten til gæsten under indlæggelsen - eller om denne skal varetages af Best Travel Care Team indenfor normal åbningstid.
 - Aftales det at kontakten er hos Best Travel Care Team, skal gæsten kontaktes telefonisk.
 - Best Travel Care Team kan hjælpe med at sikre at gæsten ikke føler sig "glemt".
 - Undersøge om gæsten skal rejse "tilbage" til gruppen. Vi kan være behjælpelige hermed - men det er på gæstens eller forsikringsselskabets regning.
 - Evt. være bindeled mellem pårørende i Danmark og gæsten.
 - Blomst sendes til gæsten i Danmark efter hjemkomst.

-
- Debriefing af rejselederen. Følg op på om rejselederen har behov for en snak om forløbet. Husk vi har forsikring, som dækker vores rejseledere som også dækker krisehåndtering.

Best Travel Care Team: I må aldrig...

- Blive budbringer af nyheder om alvorlig sygdom eller dødsfald overfor pårørende på turen eller pårørende i Danmark. Dette er udelukkende en myndighedsopgave.
- Overtage forsikringsselskabernes eller myndighedernes rolle. Plan for indlæggelse, forløb etc. er således ikke noget du kan/skal/må ændre på.
- Oplyse personlige ting om forløbet til de øvrige gæster på turen.