

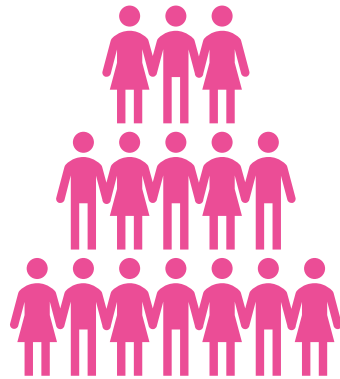
**Velkommen til Gouda 😊**

Unitas 75-års jubilæum

09.11.23



# Alarmcentralen



## Hvem er vi?

På Gjensidige Alarmcentral, som Gouda er en del af, er vi ca. 70 medarbejdere i alt, og vi sidder klar til at hjælpe vores kunder døgnet rundt. Vi er en bred samsætning af mennesker med forskellige baggrunde og sporgkompetencer. De fleste har selv erfaring fra at være bosiddende i udlandet eller rejse rundt i verden, og kende til hvor vanskelighederne kan opstå, når man er i fremmet land.



## Hvad kan vi?

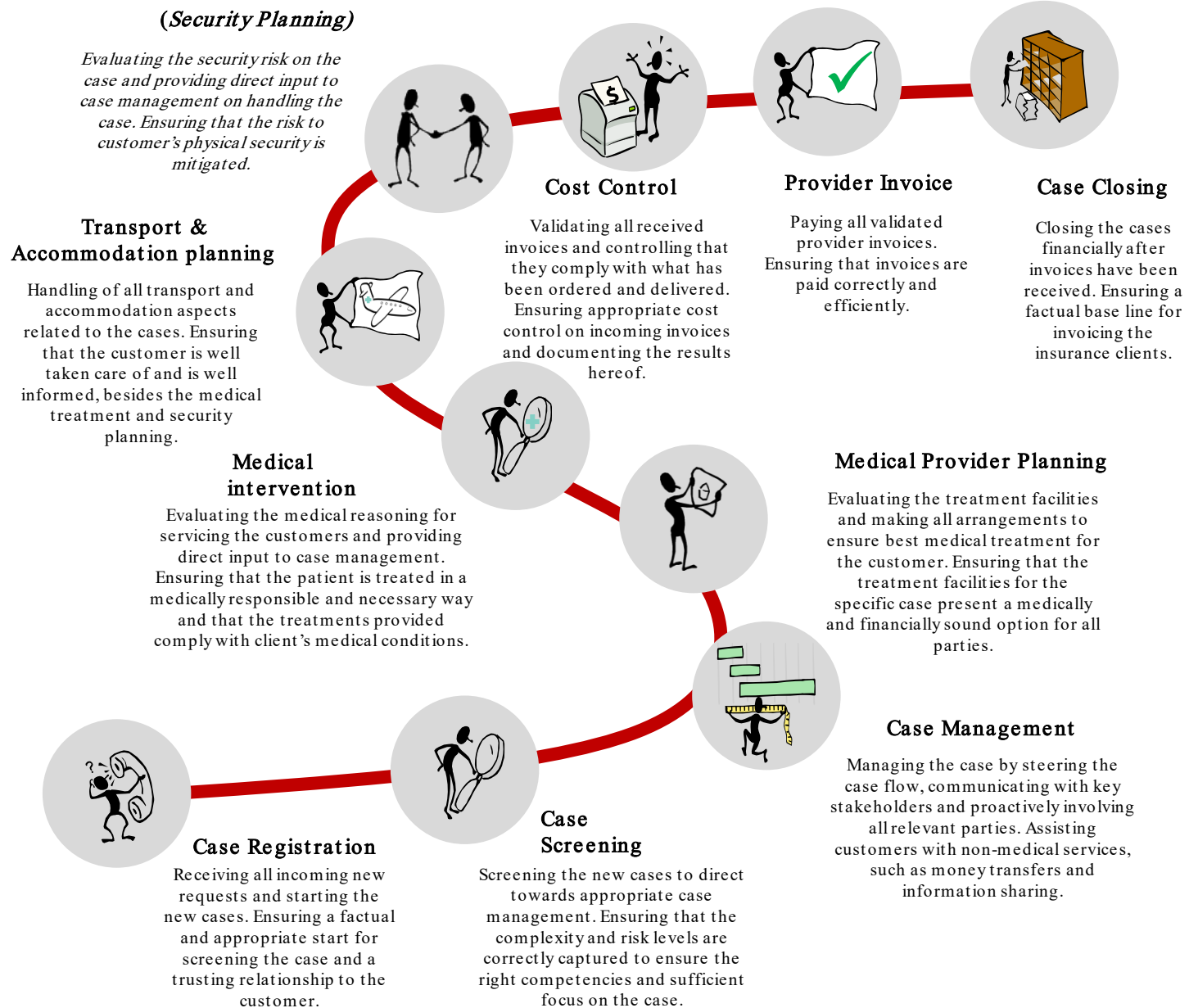
På Alarmcentralen kan vi assistere hvis man bliver syg eller kommer tilskade i udlandet. Eller hvis der opstår krisesituationer som f.eks. den vi i øjeblikket ser i Mellemøsten.

# Fra start til slut

- Alarmcentralen bliver kontaktet.
- Vi vurderer sagens omfang.
- Hvor skal kunden tage hen?
- Hvad skal der ske derfra?
- Skal der ske yderligere?
- Vi forventningsafstemmer med kunden eller kontaktperson. og arrangerer hvad der er behov for?
- Vi forsøger at sørge for ALT fra start til slut, og for at mindske kundens egne udlæg.
- Vi handler med rettidig omhu, så vores kunder kan føle sig trygge i vores hænder

# Assistance Proce

## Roller og Involvering



# Tæt samarbejde med andre aktører

- Vi er i tæt samarbejde med andre aktører som f.eks. Udenrigsministeriet, udenlandske hospitalet og lokale agenter.
- Hvis en krise opstår, som den vi i øjeblikket oplever i Israel og Gaza, har vi medarbejdere der er til møder med Udenrigsministeriet, og bliver opdateret på graden af alvorlighed, og om der skal tages action på at få vores kunder hjem.
- Når der er truffet beslutning om at få vores kunder hjem, hjælper vi med til at skaffe flybilletter ud af det pågældende land så hurtigt som muligt, så vi kan få vores kunder i sikkerhed.
- Hvis Udenrigsministeriet arrangerer hjemrejse for danske statsborgere, oplyser vi vores kunder, at de skal rette henvendelse direkte til UM. Herefter er kontakten mellem UM og kunden. Gouda står for afregning til UM.
- Hvis der går nogle dage før vi kan skaffe hjemrejsebilletter, hjælper vi til med få flyttet vores kunder væk fra de ramte områder og i sikkerhed på hoteller i sikre områder.



# Hvis uheldet er ude!

**En gruppe skolerejsende er på skirejse, og en elev er så uheldig at falde og brække benet.  
Alarmcentralen bliver kontaktet af en lærer, der fortæller os om hændelsen.**

- Vi sørger for at få alle konkrete oplysninger, så vi kan danne os et overblik og være til størst mulig hjælp og støtte
- Når vi har de oplysninger vi skal bruge, tager vi kontakt til hospital/læge, og får medicinske oplysninger, så bliver vurderet af vores lægeteam.
- Herefter har vi overblikket over hvornår og hvordan vores kunde kan rejse hjem
- Alt afhængig af forsikringsdækningen kan vi sørge for, at der kommer en pårørende ud til den tilskadekomne, og på den måde være en aflastning for de medrejsende lærere, som også har den øvrige gruppe at tage sig af
- Hvis en pårørende kommer på tilkalde dækker vi for rejse ud og hjem, samt for overnatning og måltider
- Når vores kunde er klar til hjemrejse, sørger vi for at få bestilt billetter til hjemrejsen, og er der behov for professional assistance af enten læge eller sygeplejerske, sørger vi også for det
- En hjemtransport kan enten være til hjemmeadressen, eller til fortsat indlæggelse på hospital i hjemlandet
- Hvis indlæggelse skal ske i hjemlandet kan vores læger være behjælpelige med at få indskrevet vores kunde

# Hjemkald

## Ved alvorlig sygdom eller dødsfald i hjemlandet

- Hvis et nært familiemedlem bliver ramt af alvorlig sygdom eller dør, hjælper og støtter vi den rejsende, og assisterer ved førtidig hjemrejse i det omfang det er dækket af forsikringen
- Der kan være tale om pludselig opstået sygdom med lang indlæggelse til følge
- Sygdom der forventes at have dødelig udgang
- Alvorlig ulykke
- Pludseligt og uventet dødsfald

# At rejse er at leve

**Når Verden bliver ramt af alvorlige hændelser, skal vi huske på**

- At vi ikke skal lade os skræmme og stoppe med at rejse
- Vi skal fortsætte med at rejse ud og opleve Verden og opleve forskellige kulturer
- Vi skal bare huske at være opmærksomme på hvad der sker omkring os, og holde os opdaterede
- Og så er det godt at vide, at med Gouda som rejseforsikring, skaber vi den tryghed du har brug for på din rejse.