

**Anne Salmela**

**LIIKUNTA VAMMAISTEN HUOMIOIMINEN KALAJOEN  
MATKAILUKESKUKSESSA**

**Opinnäytetyö  
KESKI-POHJANMAAN AMMATTIKORKEAKOULU  
Matkailun koulutusohjelma  
Lokakuu 2010**

## TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

<b>Yksikkö</b> Ylivieska	<b>Aika</b> 24.10.2010	<b>Tekijä/tekijät</b> Anne Salmela
<b>Koulutusohjelma</b> Matkailun koulutusohjelma		
<b>Työn nimi</b> Liikuntavammaisten huomioiminen Kalajoen matkailukeskuksessa		
<b>Työn ohjaaja</b> Eija Lappalainen	<b>Sivumäärä</b> 51+4	
<b>Työelämäohjaaja</b> Esa Siirilä		
<p>Matkailua on harrastettu jo tuhansia vuosia. Matkailija haluaa vaihtelua arkipäivien rutiiniin ja tavoittelee elämyksiä. Matkailu lisääntyy edelleen kaikkialla maailmassa ja kaikenlaiset ihmiset matkailuvat yhä enemmän. Ikääntyvien ihmisten ja eritavoin liikkumisesteisten matkailijoiden määrä kasvaa tulevaisuudessa. Esteettömäksi rakennettu toimintaympäristö luo puitteet onnistuneelle matkailukokemukselle, ei pelkästään liikuntavammaisille, vaan kaikille matkailijoille.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli antaa toimeksiantajalle eli Kalajoen kaupungille ajankohtaista tietoa Kalajoen matkailukeskuksen ja siellä toimivien matkailuyritysten resursseista palvella liikuntavammaisia asiakkaita. Samalla tavoitteena oli herättää paikallisten yrittäjien kiinnostus esteettömyyteen ja antaa heille kehittämissuhteita, joiden myötä he voisivat tulevaisuudessa paremmin ottaa huomioon myös liikuntavammaiset asiakkaansa.</p> <p>Työn teoriaosuudessa käsitellään matkailua, vammaisuuteen ja liikuntavammaisuuteen liittyviä käsitteitä, esteetöntä toimintaympäristöä sekä esteettömyyttä matkailukohteessa. Lisäksi teoriaosuudessa käsitellään asiakaspalvelua yleensä sekä asiakaspalvelua liikuntavammaisten asiakkaiden näkökulmasta. Tietoperustan lopussa käydään lyhyesti läpi esteettömyyttä säätelevät lait ja määräykset. Opinnäytetyön empiirinen osuus sisältää havainnointitutkimuksen ja haastatteluiden suunnittelun ja toteutuksen sekä tutkimustulokset. Lopuksi esitän tekemäni kehittämissuhteet, johtopäätökset ja jatkotutkimusehdotukset.</p> <p>Tutkimus tehtiin syyskuussa 2010 Kalajoen matkailukeskuksessa kvalitatiivisena tutkimuksena. Tutkimus sisälsi systemaattisen havainnointitutkimuksen kuuteen matkailukeskuksen yritykseen. Yritykset edustivat alueen matkailuyritysten eri toimialoja. Tutkimuksessa havainnoitiin yritysten sisäistä esteettömyyttä systemaattisesti ja jäsennellysti luonnollisissa tilanteissa. Havainnointien jälkeen tehtiin strukturoidut haastattelut neljälle havainnoidun yrityksen yrittäjälle tai yrityksen edustajalle.</p> <p>Tutkimustulokset osoittivat, että lähes kaikissa yrityksissä oli huomioitu ympäristön ja rakennusten esteettömyys joiltakin osin, mutta missään yrityksessä toimitilat ja ympäristö eivät olleet täysin esteettömiä liikuntavammaisen asiakkaan näkökulmasta. Haastatteluissa kävi ilmi, että yrittäjät tarvitsevat lisää tietoa liikuntavammaisista ja muista liikkumisesteisistä sekä esteettömyyttä ohjaavasta lainsäädännöstä ja määräyksistä. Tulee muistaa, että esteetön ympäristö hyödyttää myös esimerkiksi lapsiperheitä ja tilojen huoltoa sekä siivousta.</p>		

### Asiasanat

Esteettömyys, Kalajoen matkailukeskus, kehittäminen, liikkumisesteinen, liikuntavammaisen asiakas, matkailu

## ABSTRACT

<b>CENTRAL OSTROBOTHNIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES</b> Ylivieska Unit	<b>Date</b> 24 October 2010	<b>Author</b> Anne Salmela
<b>Degree programme</b> Degree programme of Travel and Tourism		
<b>Name of thesis</b> Taking into account the needs of physically disabled tourists in the travel destinations of Kalajoki		
<b>Instructor</b> Eija Lappalainen		<b>Pages</b> 51+4
<b>Supervisor</b> Esa Siirilä		
<p>Tourism is still increasing all over the world and all kinds of people are travelling more and more. The number of elderly people and physically disabled tourists will grow in future. An environment that is built to be accessible creates settings for a successful travel experience, not only for the physically disabled, but also for all tourists.</p> <p>This thesis was commissioned by the city of Kalajoki. The goal was to gather up-to-date information about the traveling companies in the travel destination of Kalajoki in terms of their resources for serving physically disabled customers. At the same time the aim was to encourage the local companies to take more interest in accessible environment and give them some information to help them improve their services for the physically disabled.</p> <p>The theory part contains information about disabilities and accessible environment in travel destinations. There is also information on customer services in general and customer services especially from the point of view of physically disabled customers. In addition, the theory part contains the laws and regulations which regulate accessible environment. The empiric part of this thesis contains information on the research and planning of the interview as well as on implementation and the research results. Development suggestions, conclusions and further research ideas are presented at the end.</p> <p>The research was carried out in September 2010 in the travel destination of Kalajoki as a qualitative research. The research systematic observation research in six companies in the destination. The companies represented the destination's different fields of business. The companies' accessible environment was examined in naturally occurring situations. After the examination four representatives of the examined companies were interviewed using a structured interview.</p> <p>The results showed that almost all of the companies had taken accessibility into account partially, but none of them had perfectly accessible facilities from a physically disabled customer's point of view. The results of the interviews showed that entrepreneurs need more information about physically disabled customers and legislation and regulations concerning accessibility. It is also good to remember that an accessible environment is benefit also for families with children and for cleaning and service staff.</p>		
<b>Key words</b> Accessible environment, developing, physically disabled, tourism, Travel destination of Kalajoki		

**TIIVISTELMÄ  
ABSTRACT  
SISÄLLYS**

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>1</b>
<b>2 TUTKIMUSTEHTÄVÄ</b>	<b>3</b>
<b>3 ERILAISET MATKAILIJAT</b>	<b>8</b>
3.1 Vammaisuus	9
3.2 Liikuntavammainen	10
3.2.1 Lihassairaudet	10
3.2.2 Aivovamma	11
3.2.3 Aivohalvaus eli aivoinfarkti	12
3.2.4 Selkäydinvamma	13
3.2.5 Dysmelia ja raaja-amputaatio	14
3.2.6 CP-vamma	15
3.2.7 Nivelreuma	16
3.2.8 Meningomyeloseele ja hydrokefalia	17
3.3 Liikkumis- ja toimimisesteinen	17
3.4 Apuväline	18
<b>4 ESTEETTÖMYYS MATKAILUKOHOEISSA</b>	<b>19</b>
4.1 Esteetön matkailu	20
4.2 Esteetön saavutettavuus ja esteetön rakennus	22
4.3 Esteetön luontoliikunta	23
4.4 Asiakaspalvelu matkailukohteissa	24
<b>5 LAINSÄÄDÄNTÖ JA MÄÄRÄYKSET</b>	<b>26</b>
5.1 Maankäyttö- ja rakennuslaki	26
5.2 Suomen rakentamismääräyskokoelma F1	27
<b>6 TUTKIMUSMENETELMÄNÄ KVALITATIIVINEN TUTKIMUS</b>	<b>28</b>
6.1 Teoriaa laadullisesta tutkimuksesta	28
6.2 Toteutus	30
<b>7 HAVAINNOINTI JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET</b>	<b>31</b>
7.1 Havainnointitulokset	31
7.1.1 Huoltoasema	31
7.1.2 Kioski	33
7.1.3 Hotelli	34
7.1.4 Elämymatkailukohde	36
7.1.5 Ruokaravintola	37
7.1.6 Viihderavintola	38
7.2 Haastattelutulokset	39
7.2.1 Haastattelu A	39
7.2.2 Haastattelu B	40
7.2.3 Haastattelu C	41
7.2.4 Haastattelu D	41
7.3 Kehittämisehdotukset	42
7.3.1 Rakennusten saavutettavuus	42

7.3.2 Sisätilat	43
7.3.3 Majoitustilat	44
7.3.4 Sähköinen asiointi ja liikuntavammaisille tarjottavat aktiviteetit	45
<b>8 JOHTOPÄÄTÖKSET</b>	<b>46</b>
8.1 Yhteenveto tuloksista	46
8.2 Mitä opin – mitä tekisin toisin	47
8.3 Jatkotutkimusehdotus	48
<b>LÄHTEET</b>	<b>49</b>
<b>LIITTEET</b>	

## 1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö käsittelee liikuntavammaisten henkilöiden huomioimista Kalajoen matkailukeskuksessa sekä alueen matkailuyritysten esteettömyyttä. Tavoitteena on tutkimustyön päätteeksi antaa kehittämissuhteita edellä mainituille tahoille.

Olen työskennellyt yli 20 vuotta eri tavoin vammaisten ihmisten kanssa, joilla on liikuntavamma tai jonkin asteinen muu liikkumiseste. Liikkuminen apuvälineiden auttamana erilaisissa ympäristöissä voi olla välillä hyvinkin haastavaa; jo pieni pykälä lattiassa tai tiessä voi olla este vapaalle liikkumiselle paikasta toiseen. Tämä asettaa ihmiset hyvin eriarvoiseen asemaan. Jo vuosikymmeniä on puhuttu esteettömästä ympäristöstä ja sitä on tavoiteltu esim. kaupunkisuunnittelulla useissa Suomen kaupungeissa.

Nykyään kaikenlaiset ihmiset matkustavat ja lomailevat. Erilaiset vammaisryhmät matkailvat yhä enemmän. Niin sanottujen suurien ikäluokkien jäädessä eläkkeelle iäkkäiden matkailijoiden määrä kasvaa, samalla myös esteettömyys matkailukohteissa korostuu. On matkailuyritysten näkökulmasta huomionarvoista, että nykyiset ja tulevat eläkeläismatkailijat ovat suurimmaksi osaksi hyvin toimeentulevia ja maksukykyisiä asiakkaita. Kuten vuosina 2006–2008 Oulun eteläisessä toteutetun ISTO-hankkeen loppuraportissa käy ilmi, iäkkäät matkailijat voivat olla matkailualan yritysten ja palveluntuottajien ”reservi” varsinaisten matkailusesonkien ulkopuolella (Isto-loppuraportti 2008, 2-3).

Valitsin opinnäytetyöni tutkimuskohteeksi Kalajoen matkailukeskuksen ja siellä toimivien eri yritysten esteettömyyden. Tutkin sitä, miten liikuntavammaiset on huomioitu matkailijoina. Kalajoen matkailua pyritään kehittämään jatkuvasti, ja alueesta halutaan saada veto-voimainen kohde kaikkina vuodenaikoina, ei pelkästään kesällä. Kalajoen matkailukeskuksen lähes kaikki yrittäjät kuuluvat vuonna 2003 perustettuun Kalajoki Matkailuyhdistykseen, jonka tavoitteena on, että alueen matkailuyritykset tukevat toisiaan ja kehittävät yritysten yhteistoimintaa sekä pyrkivät lisäämään alueen tunnettavuutta kotimaassa ja myös kansainvälisesti. (Kalajoki Akatemia 2010.) Esteettömyys ja sen kehittäminen tulisi olla tulevaisuudessa yksi asia, jota yritykset voisivat mieltää yhdessä uutena kilpailukeinona.

Toimeksiantajana opinnäytetyössäni on Kalajoen kaupungin vapaa-ajanpalvelut. Tavoitteena on antaa toimeksiantajalle ajankohtaista tietoa Kalajoen matkailukeskuksen yritysten resursseista palvella liikuntavammaisia asiakkaita. Tavoitteenani on myös herättää matkailuyritysten kiinnostus esteettömyyteen. Esteettömän ympäristön ajatellaan usein hyödyttävän vain liikuntavammaisia ja muita liikkumisesteisiä, mutta esteetön ympäristö helpottaa myös esimerkiksi lapsiperheitä sekä tavaroiden kuljettamista, tilojen siivousta ja -huoltoa.

Tutkimuksessani selvitän, miten liikuntavammaisen henkilö pystyy liikkumaan Kalajoen matkailukeskuksessa. Selvitän myös sen, millaiset rakenteelliset resurssit paikallisilla matkailuyrityksillä on palvella liikuntavammaista asiakasta.

Tutkimuksessani kerään tietoa havainnoimalla kuuden erilaisen matkailukeskuksessa toimivan yrityksen kiinteistöt ja toimintaympäristön sekä haastattelemalla neljän yrityksen edustajat. Keruumenetelmänä käytän lomaketta, jonka täytän itse havainnoidessani valitsemiani yrityksiä. Haastattelut teen henkilökohtaisesti yrittäjille tai heidän edustajilleen.

## 2 TUTKIMUSTEHTÄVÄ

Esteettömyys on käsitteenä hyvin laaja. Liikkumisesteisellä henkilöllä liikuntavamma tai muu liikkumiseste, kuten esimerkiksi näkö-, kuulo- tai kehitysvamma, vaikuttaa paitsi fyysiseen olemukseen ja liikkumiseen, myös psyykkiseen terveyteen sekä sosiaaliseen ympäristöön. Kaikki haluavat olla siellä, missä muutkin ihmiset ovat, perheiden, sukulaisten ja ystävien kanssa. Kaikilla on halu kuulua ryhmään ja liikkua siellä missä muutkin, myös lomalla.

Tämä kartoitus keskittyy Kalajoen matkailukeskuksessa palvelua tarjoavien yritysten kiinteistöiden esteettömyyteen sekä siihen millaiset mahdollisuudet nimenomaan liikuntavammasta johtuvasta liikkumisesteestä kärsivillä matkailijoilla on liikkua Kalajoen matkailukeskuksessa.

Kalajoen matkailukeskus Hiekkasärkät sijaitsee Kalajoen kaupungissa Pohjanlahden rannalla Hiekkasärkkien alueella Oulusta noin 130 kilometriä etelään (KUVIO1). Kalajoen kaupungin keskusta Hiekkasärkiltä on noin 7 kilometriä.



KUVIO 1. Kalajoen sijainti Suomen kartalla (Kalajoki 2010)

Hiekkasärkkien aluetta kutsutaan Pohjan Rivieraksi, johtuen kilometrien pituisesta hiekkarannasta, joka on maisemana ainutlaatuinen. (Kalajoki Akatemia 2010.) Hiekkasärkät on



yksi maailman pohjoisimmista merenrannikon hiekkadyynialueista. Alue on ollut matkailukäytössä jo 1930-luvulta lähtien, jolloin se oli lähialueiden ihmisten suosittu käyntikohte. Ensimmäinen Hiekkasärkkien matkailuyritys oli vuonna 1931 toimintansa aloittanut Hilman hotelli. Vuosikymmenten aikana alue on kehittynyt ja nykyään alue tarjoaa runsaasti erilaista majoitustilaa sekä esimerkiksi kylpylä-, liikunta-, ravintola-, myymälä ja kesäteatteripalveluita. Osansa alueen vetovoimaan antaa rannikon edustan saaret Maakalla kalastajayhdyskuntineen sekä majakkasaarena tunnettu Ulkokalla, joka on matkailuyrityksen käytössä. (Vuoristo & Vesterinen 2001, 310.) Matkailukeskuksessa on myös rakennettuja ulkoilureitistöjä, opastettu sauvakävelypuisto Nordic Fitness Sports Park sekä rantaan vievät lankkupolut (Kalajokimatkailu 2010). Seuraavalla sivulla oleva kartta antaa kokonaiskuvan Kalajoen matkailukeskuksesta luontoreitistöineen (KUVIO 2).



KUVIO 2. Kalajoen matkailukeskus luontoreitistöineen (Kalajoki 2010.)

Nykyisin alueella toimii kaiken kaikkiaan noin 30 matkailijoille palveluitaan tarjoavaa yritystä. Suurin osa yrityksistä toimii ympärivuotisesti, mutta koska matkailun sesonki Kalajoella keskittyy kesäkuukausiin, osa yrityksistä on toiminnassa vain kesä- ja elokuun välisenä aikana. (Kalajoki Akatemia 2010.) Suurin osa alueen yrityksistä on pieniä yrittäjäveitoisia yrityksiä, jotka työllistävät yrittäjän lisäksi sesonkiaikaan muutamia työntekijöitä.

Alue tarjoaa aktiviteetteja vauvasta vaariin. Hiekkasärkkien ydinkeskustassa Kylpylä SaniFani on toiminut vuodesta 1990 tarjoten kylpylä ja liikuntapalveluita, vuonna 2009 kylpylässä kävi noin 135 000 asiakasta (Raija Mäkelä 2010). Kylpylän kupeessa oleva viihdepuisto JukuPark on lapsiperheiden kesäkohde, jossa vuoden 2010 kesänä vieraili 54.000 asiakasta. Samassa yhteydessä toimiva Kylpylähotelli Sani täydentää edellä mainittujen yritysten palveluita majoituspalveluillaan ja erilaisilla tapahtumapalveluillaan. (Kalajoki-matkailu 2010.) Metsähallituksen ylläpitämä Meriluontokeskus toimii Kylpylähotelli Sanin kanssa samassa kiinteistössä, ja se esittelee Perämeren rannikon luontoa, vanhaa kalastuskulttuuria ja Hiekkasärkkien hiekkadyynejä ja niiden elinympäristöjä (Luontoon 2010).

Hiekkasärkillä voi pelata myös golfia. Alueella sijaitsee 9-reikäinen Par3-kenttä ja laajat harjoitusalueet sekä 18-reikäinen Par73-kenttä (Kalajokigolf 2010). Hiekkapohjaisen maan ansiosta golfkausi alkaa Kalajoella usein jo huhtikuun lopulla lumien sulettua ja jatkuu aina lokakuulle saakka.

Matkailukeskuksessa toimii Kalajoki Top Camping Hiekkasärkät, joka on Suomen suurin ja suosituin camping-alue. Aluetta kehitetään ja uudistetaan jatkuvasti, jotta asema camping-alueiden ykkösenä säilyy. Alue avaa porttinsa kesäkuun alussa, ja kausi päättyy elokuun viimeisenä viikonloppuna pidettäviin venetsialaisiin eli kesäkauden päättäjäisiin. (Kalajoen kutsu 2010.)

Kesän 2010 uutena vetovoimatekijänä matkailukeskuksessa oli Joulupukki. Kalajoki Matkailuyhdistys ry teki yhteistyösopimuksen Joulupukkisäätiön kanssa. Kalajoki Top Camping Hiekkasärkät onkin nyt Joulupukin virallinen leirintäalue, ja Joulupukki vierailee useasti kesän aikana Kalajoella ja leirintäalueella. (Matkalehti 2010.)

Huolimatta viime vuosien taloustaantumasta tilastokeskuksen luvut osoittivat vuoden 2009 marraskuun loppuun mennessä Kalajoen matkailulle 7 %:n kasvua, kun koko maan luku oli miinuksella 4,6 %. Pääsesonkina heinä-elokuussa Kalajoen matkailun kokonaiskasvu

oli yli 12 %. Koko maan matkailu samaan aikaan oli miinuksella 4,2 %. Ulkomaisten matkailijoiden yöpymiset kasvoivat Kalajoella keskimäärin 22 %, kun koko maassa määrät laskivat 10,5 %. Kalajoen matkailun kasvuluvut olivatkin suurimmat koko Pohjois-Pohjanmaan alueella. Yöpymisvuorokausia kertyi matkailukeskuksen alueella vuonna 2009 yhteensä noin 245.000; tämän lisäksi lasketaan rekisteröimättömiä yöpymisiä ja kävijöitä olevan alueella vähintään saman verran. (Matkalehti 2010.)

Vapaa-ajanasuntoja matkailukeskuksen alueelle on rakennettu ja rakennetaan edelleen runsaasti vuosittain. Kalajoen kaupunki on ollut aktiivinen alueen kaavoituksessa, ja vapaa-ajanasuntojen tonttikysyntään on pyritty vastaamaan nopeasti. Alueella on muutamia esteettömäksi rakennettuja vapaa-ajanasuntoja, joita vuokrataan matkailijoille.

### 3 ERILAISET MATKAILJAT

Vammaisuus, esteettömyys ja yhdenvertaisuus ovat käsitteitä, joita on ilman määrittelyä vaikea hahmottaa. Suomen perustuslaissa ja yhdenvertaisuuslaissa mainitaan, että kaikilla Suomen kansalaisilla tulee olla, vammasta tai sairaudesta huolimatta, oikeus ja mahdollisuus liikkua ja asioida haluamissaan paikoissa (Finlex 2010).

Maija Könkkölä toteaa Invalidiliiton julkaisemassa raportissa vuonna 1994, että erilaisuuden hyväksyminen yhteiskunnassa tulee mahdolliseksi vain vuorovaikutuksen kautta, ihmisten tulee voida liikkua ja kulkea esteettömästi. Heitä ei saa jakaa rakenteellisilla ratkaisuilla passiivisiin ja aktiivisiin, sivustaseuraajiin ja osallistujiin. (Könkkölä 1994, 11.)

Mielestäni sama pätee myös yhdenvertaisuuteen ja tasa- arvoon. Tasa-arvoisessa yhteiskunnassa henkilön, oli hän vammainen tai vammaaton, tulee saada lain sallimissa puitteissa toteuttaa itseään ja liikkua siellä missä haluaa. Könkkölän mainitsema vuorovaikutus on usein erittäin haasteellista, kun syystä tai toisesta johtuvan liikkumisesteisyyden vuoksi erilailla liikkuva henkilö liikkuu eri ympäristöissä ja käyttää palveluita. Usein liikkumisesteistä henkilöä kohdellaan alentuvasti, hänelle puhutaan selkokielellä, yksinkertaistetaan asioita, ajatellaan, että apuvälineitä liikkumisessaan käyttävä henkilö tarvitsee apua myös muissa toimintojensa osa-alueissa.

Tämä käy ilmi Invalidiliiton teettämässä haastattelututkimuksessa, jossa tutkittiin suomalaisten asenteita liikuntavammaisiin. Tutkimuksen mukaan liikuntavammaisiin kohdistuu edelleen voimakkaita ennakkoluuloja ja asenteita. Niitä ei usein tunnisteta, mutta tarkemmin asiasta keskusteltaessa, suomalaiset yhdistävät liikuntavammaisuuteen eristyneisyyden ja tehottomuuden sekä riippuvuuden toisista. (Stakes 2007.)

Tutkimuksesta käy ilmi myös se, että suhtautuminen liikuntavammaisiin ihmisiin ei ole tasavertaista. Heihin suhtaudutaan sääliä, väistellen, torjuvasti tai pelokkaasti, ajatellaan että liikuntavammainen ei kykene elämään normaalia elämää. Tutkimuksen mukaan vain pieni vähemmistö pystyy suhtautumaan liikuntavammaisiin ihmisiin neutraalisti ja aidon tasa-arvoisesti. (Stakes 2007.)

Edellä mainitun tutkimuksen tuloksia tukee hyvin näyttelijä Eero Milonoffin kokemukset työssään. Hän näyttelee televisiosarjassa miestä, joka vammautuu ja käyttää liikkumisen apuvälineenä pyörätuolia. Hän kertoo työhönsä valmistautumisesta seuraavaa:

Mulle tähän rooliin valmistutumisessa tärkeintä oli ehkä se, että pääsin sen pyörätuolin kanssa sinuiksi. Samalla näki miten ihmiset suhtautuu suhun ihan eri tavalla. Ne varoo, ne katsoo sua alaspäin, ne väistää, ne puhuu sulle kuin lapselle. Että miten voi yht`äkkiä kadota oma identiteetti. Vaikka eihän se ihminen ole mihinkään kadonnut, se ei vaan enää pysty kävelemään. (Ilta-Sanomat 2010.)

Tavoitteiltaan liikuntavammaisten matkat ovat samanlaisia kuin kaikilla matkailijoilla. Tukiviesti-lehdessä haastateltiin kolmea perhettä, joissa kussakin on liikuntavammaisen perheenjäsen. Perheet kertoivat lomamatkansa tavoitteet seuraavasti: kotoa pois lähteminen, perheen yhdessäolo, kiireettömyys ja uusien elämysten kokeminen. Perheiden mielestä tärkeintä yhteisessä lomassa on se, että kaikille mukana oleville löytyy mielekästä tekemistä ja kaikki saavat osallistua lomailuun tasavertaisesti. (Tukiviesti 2010.)

Tyypillistä liikuntavammaisten matkailussa on, että matka suunnitellaan tarkasti etukäteen ja matka tehdään ryhmässä. Usein matkalle lähtevä liikuntavammaisen tarvitsee mukaansa avustajan, joka mahdollistaa liikkumisen paikoissa, jotka eivät ole esteettömiä. Jos ryhmässä matkustava liikuntavammaisen ei voi liikkua ja toimia lomakohteessa, valitsee koko ryhmä esteettömän lomakohteen. Lomakohte, johon liikuntavammaiset matkustavat, tulee olla sellainen, joka kiinnostaa kaikkia matkalle lähtijöitä ja mahdollistaa kaikille tasavertaisen mahdollisuuden lomailulla. Lomakohte, joka ei sovellu liikuntavammaisille, menettää usein kokonaisen ryhmän maksavia asiakkaita.

### **3.1 Vammaisuus**

Vammaisen on henkilö, jolla on pysyviä tai pitkäaikaisia vaikeuksia tai toimintarajoitteita suoriutua omassa elinympäristössään tavanomaisista elämän toiminnoista. Kaikissa yhteiskunnissa on esiintynyt ja tulee aina esiintymään vammaisuutta. Vammaisuuden määrittelytapojen ja yhteiskuntien tilanteen mukaan vammaisten määrä kuitenkin vaihtelee. On arvioitu, että eri tavalla vammaisia ihmisiä on jopa noin 10 % väestöstä. Usein yleisessä kielikäytössä vammaisuus liitetään sairauteen. Esimerkiksi tiedotusvälineissä saatetaan käyt-

tää täysin hyväkuntoisesta pyörätuolia käyttävästä ihmisestä nimitystä ”pyörätuolipotilas”. Sanana ”vammainen” on kielenkäytössämme melko uusi. Aikaisemmin käytettiin vammaa kuvaavia termejä, kuten esimerkiksi raajarikko tai kuuromyökkä. (Malm, Matero, Repo & Talvela 2004, 9.)

Eri tavoin vammaisten kanssa työskennellä huomaa sen, että vammaiset itse ovat usein tarkkoja vammaisuutensa liittyvistä termeistä. Monet liikuntavammaisista pitävät itseensä liitettävää vammaisen sanaa leimaavana, joka heidän mielestään rinnastaa heidät helposti esimerkiksi kehitysvammaisiin. Heidän mielestään nykyaikaiset termit liikkumisesteinen tai liikuntarajoitteinen kuvaa paremmin heidän olemustaan ja kykyä toimia yhteiskunnassa.

Vammaisuudesta aiheutuva haitta riippuu siitä, minkälaisessa ympäristössä henkilö toimii. Mitä vähemmän esimerkiksi liikuntavammaisen henkilön toimintaympäristössä on liikku- mis- ja toiminesteitä, sitä vähemmän vamma haittaa hänen liikkumistaan ja toimimistaan. (Nevala-Puranen, Innanen, Ekroos & Alaranta 2001, 12.)

## **3.2 Liikuntavammainen**

Vammaisuuden muodoista yleisin on liikuntavamma. Henkilö, joka tapaturman tai sairau- den vuoksi ei pysty liikkumaan itsenäisesti tai ilman apuvälineitä, voidaan määritellä lii- kuntavammaiseksi. Monet erilaiset tekijät voivat rajoittaa ihmisen liikkumista joko tilapäi- sesti tai pysyvästi. Esimerkiksi selän kiputila voi olla lyhytaikainen ja tilapäinen liikkumis- ta rajoittava vamma. Liikkumista rajoittavia pitkäaikaisia vammoja voivat aiheuttaa esi- merkiksi synnynnäiset kehityshäiriöt ja – vauriot ja tapaturmat sekä vanhenemisesta aiheu- tuvat muutokset. Liikuntavammaisuuden syitä ovat esimerkiksi lihasairaudet, aivovamma ja aivohalvaus, selkäydinvamma, dysmelia ja raaja-amputaatio, CP-vamma, nivelreuma sekä meningomyelosee ja hydrokefalia. (Malm ym. 2004, 253.)

### **3.2.1 Lihassairaudet**

Suomessa noin 5000 ihmistä sairastaa jonkinlaista lihasairautta. Ne ovat harvinaisia etene- viä neurologisia sairauksia, joissa tahdonalaisen lihaksiston toiminta heikkenee ja vähitel-

len potilaan itsenäinen selviytyminen päivittäisissä toiminnoissa vaikeutuu. Lihassairaudet ovat tavallisesti perinnöllisiä, ja niitä esiintyy molemmilla sukupuolilla ja kaikissa ikäryhmissä. Kaksi kolmasosaa lihassairauksista sairastavista on aikuisia. Lihassairaudet ovat yleensä kivuttomia, mutta ne aiheuttavat eriasteisia liikkumiseen, hengittämiseen, nielemiseen, viestintään ja puhumiseen ja muihin elämää ylläpitäviin toimintoihin liittyviä vaikeuksia. (Malm ym. 2004, 255–256.)

Kuten muissakin liikuntavammoissa, myös lihassairauksissa sairauden aiheuttama haitta on hyvin yksilöllinen. Sama lihassairaus voi toisella potilaalla aiheuttaa vakavia vammoja, toisella vain lievää lihasheikkoutta. Parantavaa lääkettä eteneviin lihassairauksiin ei yleensä ole ja eräät lihassairaudet voivat edetä nopeastikin, jolloin ne lyhentävät potilaan elinikää. Tunnettuja lihassairauksia on kymmeniä, jopa satoja. Eräs lihassairaus on ALS eli Amyotrofinen lateraaliskleroosi, joka kuuluu motoneuronitauteihin. Yleensä lihassairauksia sairastavat potilaat tarvitsevat sairauden edetessä liikkumiseensa apuvälineitä, kuten pyörätuolia. (Malm ym. 2004, 256.)

### **3.2.2 Aivovamma**

Päähän kohdistuneen ulkoisen voiman aiheuttamaa vammaa kutsutaan aivovammaksi, sitä voidaan kutsua myös traumaattiseksi aivovaurioksi. Suuri osa aivovammoista syntyy puutoamis- ja kaatumistapaturmissa sekä liikenneonnettomuuksissa. Myös esimerkiksi pahoinpitelyssä tai muissa tilanteissa, kuten urheilussa ja koneiden käyttöön liittyvissä tapaturmissa, kovat päähän kohdistuneet iskut voivat aiheuttaa aivovamman. (Malm ym. 2004, 257.)

Vaikka aivovamma ei aina näy päällepäin, se on aina vakava vamma, joka saattaa aiheuttaa vammautuneelle haittaa sosiaalisissa suhteissa ja työssä. Tämän lisäksi aivovammasta voi seurata vakavia fyysisiä haittoja, kuten toispuoleisia halvauksia, liikkeiden yhteistoimintavaikeuksia ja väsymystä. Arviolta Suomessa on noin 100 000 ihmistä, joilla on pysyviä aivovamman jälkioireita. Vuosittain aivovamman saa noin 15 000–20 000 ihmistä. (Malm ym. 2004, 257–258.)



### 3.2.3 Aivohalvaus eli aivoinfarkti

Aivoverenkierron häiriöstä johtuva aivokudoksen vaurioituminen aiheuttaa aivojen toimintahäiriön, jota nimitetään aivohalvaukseksi. Aivoverenkiertohäiriö voi johtua aivoverisuonitukoksesta tai aivoverenvuodosta. Toimintahäiriöitä aivoihin voivat aiheuttaa myös aivovammat, -kasvaimet tai tulehdukset. Aivoverisuonitukos aiheutuu yleisimmin verisuonten kovettuessa ja ahtautuessa, jolloin suoneen syntyvä tukos estää verenkierron, ja kudosalue jää ilman happea. Hapenpuutteessa aivojen hermosolukko vaurioituu lyhyessä ajassa pysyvästi, tätä kutsutaan aivoinfarktiksi. Aivoverenvuodossa aivoissa jokin aivojen verisuonista repeää, ja veri vuotaa joko aivoaineen sisään tai lukinkalvon alaiseen tilaan. Verenvuoto jättää pysyvän kudosaivon aivoihin, vaikka vuotanut veri imeytyykin vähitellen pois aivoista. (Malm ym. 2004, 259.)

Aivohalvaukseen ei ole osoitettavissa yhtä ainoaa syytä, vaan aivovamma on seurausta vuosikymmeniä kestäneestä monien tekijöiden yhteisvaikutuksesta (kohonnut verenpaine, ylipaino, tupakointi, sydänsairaudet, diabetes, kohonnut kolesteroli, ikääntyminen). Koska aivot säätelevät ihmisen toimintaa, vaikuttaa aivohalvauksen jättämä pysyvä aivovamma sairastuneen fyysisiin, psyykkisiin ja sosiaalisiin toimintoihin. Aivohalvaus voi aiheuttaa sairastuneelle ohimeneviä tai pysyviä halvausoireita sekä kielellisen ja henkisen toimintakyvyn häiriöitä. Aivohalvauksen sairastaneen on usein vaikeaa liikkua ja selviytyä päivittäisistä toiminnoista itsenäisesti. Useimmat heistä tarvitsevat apua ja tukea liikkumisessa, syömisessä ja henkilökohtaisessa hygieniassa sekä sosiaalisten suhteiden ylläpitämisessä. (Malm ym. 2004, 259–260.)

Kuntoutuminen aivohalvauksesta on yksilöllistä ja vamman laadusta riippuvaa, se on tavallisesti pitkä prosessi. Tehokas kuntouttaminen heti sairastumisen alkuvaiheessa on tärkeää, jotta aivokudosaivon aiheuttamat toimintavajavuudet korjaantuisivat mahdollisimman hyvin. Suomessa aivoverenkierron häiriöihin sairastuu vuosittain noin 14 000 ihmistä. Aivoverenvuodon tai aivoverisuonitukoksen sairastaneita Suomessa elää noin 50 000. (Malm ym. 2004, 259–260.)

Koska ikääntyminen on yksi aivoverenvuodon häiriöihin liittyvä riskitekijä, on ennustettu, että väestön ikääntyessä niiden määrä tulee kasvamaa, vaikka elintavat parantuvatkin jatkuvasti.

### 3.2.4 Selkäydinvamma

Selkärangan murtumia syntyy usein työ- tai vapaa-ajantapaturmissa sekä liikenneonnettomuuksissa. Vammat selkärangan alueelle syntyvät, jos ihminen putoaa korkealta tai jää kaatuvan tai putoavan esineen alle. Liikenneonnettomuuksissa puristus- ja kiertovammat voivat aiheuttaa selkärangan alueen vammoja. Kaularangan vammat syntyvät usein esimerkiksi matalaan veteen sukeltamisessa ja muissa vastaavissa vapaa-ajan harrastusten tapaturmissa, joissa kaularangan nikama murtuu. Selkäydinvammoja voivat aiheuttaa myös esimerkiksi kasvaimet, verenvuoto selkäyttimeen, selkäytimen tulehdus, synnynnäiset epämuodostumat ja selkärangan rappeutuminen. (Malm ym. 2004, 269.)

Selkäydin on osa keskushermostoa. Se kokoaa ääreishermit, jotka tulevat raajoista ja muualta kehosta. Keskushermosto kokoaa ja kuljettaa ääreishermoston tuomat käskyt aivoihin ja taas aivoista käskyt ääreishermoston kautta kehoon ja raajoihin. Selkäytimen vaurioituessa nämä yhteydet katkeavat. Selkäydinvaurioissa seurauksena on lihasten halvaantuminen ja tuntoaistin katoaminen vammakohdan alapuolelta lähtevien hermojen hermottomalla alueella. Vamma on aina sitä lievempi, mitä alempana selkäytimessä vaurio on, ja sitä enemmän lihaksissa on toimintaa. Jos selkäydin ei vaurioitu täydellisesti, vaan osittain, oireet ovat lievempiä. Selkäydinvammojen määrittelyssä käytetään käsitteitä para- ja tetraplegia, jotka ilmaisevat vaurion korkeutta eli sitä, monennenko nikaman kohdalla vaurio on. Esimerkiksi lannenikamien korkeudella olevat murtumat aiheuttavat paraplegian eli alaraajojen halvauksen. Ylempien nikamien vauriot voivat aiheuttaa yläraajoista alaspäin ulottuvan halvaantumisen eli tetraplegian, neliraajahalvauksen. Selkäydinvamma vaikuttaa aina radikaalisti sekä vammautuneen ihmisen elämään että hänen läheistensä elämään. Selkäydinvamma ja sitä seurannut täydellinen tai osittainen para- tai tetraplegia aiheuttaa vammautuneelle sekä fyysisiä että psyykkisiä ja sosiaalisia haittoja. (Malm ym. 2004, 269–270.)

### 3.2.5 Dysmelia ja raaja-amputaatio

Dysmelia tarkoittaa synnynnäistä raajan epämuodostumaa. Epämuodostuma saa alkunsa tavallisesti hyvin varhaisessa sikiön kehitysvaiheessa. Jokin sikiön kehitykseen vaikuttava asia häiritsee raajan kasvua tai pysäyttää sen kasvun kokonaan. Yleensä dysmeliassa on kyseessä vain pieni epämuodostuma, kuten varpaan tai sormen virheasento; vaikeita raaja-puutoksia, joissa esimerkiksi puuttuu jokin raaja tai sen osa, on vain muutamilla. Yleisimpiä dysmeliaan liittyviä ongelmia ovat raajojen pituuserot, raajojen kiertovirheet, epävaakaat nivelet ja nivelten virheasennot sekä lihaksiston kehittymättömyys. Usein dysmeliaan voi liittyä myös liitännäisvammoja, kuten sydänvika, munuaisvika ja suu-kitalakihalkio. Skolioosi eli selkärangan virheasento on melko tavallista aikuisilla. Hoitomuotoina dysmeliään käytetään kirurgisia toimenpiteitä, joilla tehdään esimerkiksi jännesiirtoja ja luun korjausleikkauksia. Kirurgisilla hoidoilla ja mahdollisimman varhain aloitetulla proteesien käytöllä pyritään liikuntakyvyn ja toimintakyvyn turvaamiseen. Yksilöllisesti suunnitellulla proteesilla on myös erittäin suuri merkitys vammautuneen psyykkiseen ja sosiaaliseen elämään. Vuosittain Suomessa syntyy noin 60–80 dysmelialasta. (Malm ym. 2004, 276–277.)

Tavallisimpia aikuisten alaraaja-amputaatioiden syitä ovat diabetes ja valtimoverisuonitaudit. Joskus harvoin alaraaja-amputaatioita aiheuttavat syöpä ja tapaturmat, kuten paleltumavammat. Yläraaja-amputaation syynä on tavallisesti työ- tai vapaa-ajan tapaturma. Tärkeintä raaja-amputaatioiden hoidossa ja kuntoutuksessa on vammautuneen mahdollisimman nopea ohjaaminen apuvälineiden käyttöön liikkumisessa. Vammautunut ohjataan pyörätuolin ja myöhemmin kyynärsauvojen käyttöön. Lopuksi vammautunut siirtyy harjoitteluun kävelyä ilman sauvoja proteesin avulla. Raaja-amputaatiosta kuntoutuva vammautuneen ikä, toimintakyky, elämäntilanne, voimavarat ja lähimmäiset vaikuttavat suuresti vammautuneen sopeutumiseen ja selviytymiseen uudessa elämänvaiheessa. Raaja-amputaatio ja proteesi eivät estä täysipainoista elämää. Vammautuneen ei tarvitse välttämättä luopua tutuista harrastuksistaan ja hän voi löytää ja oppia myös uusia harrastuksia. Alaraaja-proteesia käyttävä voi harrastaa kuntosalitreeniä, uintia, ratsastusta, pyöräilyä, kalastusta, golfia, tanssia, kävelyä ja jopa juoksemista. (Malm ym. 2004, 277–278.)

### 3.2.6 CP-vamma

Varhaislapsuudessa tapahtunutta aivoperäistä halvausta kutsutaan termillä CP-vamma. CP-kirjainyhdistelmä tulee sanoista cerebral palsy. CP-vamma vaihtelee yksilöllisesti lievästä toimintahäiriöstä vaikeaan monivammaisuuteen, ja se aiheuttaa aina liikunta- tai toimintavamman. CP-vamma syntyy raskauden aikana, syntymän yhteydessä tai yleensä kahteen ikävuoteen mennessä. Se on kehittyvien aivojen asennoista ja liikkeistä vastaavien keskusten ja niiden yhteyksien kertavaurio. (Malm ym. 2004, 278.)

Syynä CP-vammaan voi olla esimerkiksi keskosuus, äidin vaikea sairaus tai infektio raskauden ensimmäisellä kolmanneksella tai vastasyntyneellä aivokalvontulehdukseen sairastuminen. CP-vamman aiheuttaa keskushermoston säätelykeskuksen vaurio, joka on etenevätön mutta pysyvä. Se vaurioittaa aina lihasten toimintaa ja haittaa siten liikkumista. (Malm ym. 2004, 278.)

CP-vamman tavallisimpia oireita ovat pakkoliikkeet ja halvaukset. CP-vammaista ihmisistä puolet kehittyy henkisesti normaalisti, neljäsosalla henkinen kehitys on lievästi hidastunut ja neljäsosalla vaikeasti hidastunut. CP-vammaan voi usein liittyä myös muita vammoja, kuten aistivammoja, puhevammoja, epilepsiaa, kehitysvammoja ja oppimisvaikeuksia. (Malm ym. 2004, 281.)

Kuntoutuksessa käytetään keinoina esimerkiksi fysio- puhe- ja toimintaterapiaa, joilla tuetaan vammaisen kuntoutumista mahdollisimman omatoimiseksi niissä toiminnan osaluissa, joissa se on mahdollista. Tärkein apuväline vaikeasti CP-vammaiselle on pyörätuoli, joka suunnitellaan aina yksilöllisten tarpeiden mukaiseksi, siten että se tukee istujan asennon mahdollisimman hyväksi. Lasten liikuntavammoista useimmat johtuvat CP-vammasta. Vuosittain suomessa syntyy noin 130–140 CP-vammaista lasta. Kaiken kaikkiaan suomessa on noin 6500 CP-vammaista. (Malm ym. 2004, 278–283.)

### 3.2.7 Nivelreuma

Nivelreuma aiheutuu pitkäaikaisesta nivelten tulehduksesta. Alttius nivelreumaan sairastumiseen on lievästi periytyvää, mutta ei puhuta kuitenkaan periytyvästä taudista. Nivelreumalle altistaa myös mahdolliset nivelten vammat ja infektiot. Nivelreuma luetaan niin sanottuihin autoimmuunitulehduksiin, mutta sen syytä ei tiedetä. Autoimmuunitulehduksissa elimistön immunologinen puolustus suuntautuu omaa kudosta vastaan, jolloin nivelkalvolle syntyy tulehdus ja kalvo alkaa paksuuntua. Tulehduskudoksen kasvaessa ja leviessä nivelruston ja luun pinnalla, syövyttää se tervettä rustoa, luuta ja nivelsiteitä. Seurauksena tästä nivelrakenteet tuhoutuvat ja nivelen toiminta häiriintyy. (Malm ym. 2004, 289.)

Tavallisimmin nivelreuma alkaa aamuisin tuntuvana nivelkipuna sormissa ja päkiöissä. Näkyvin oire on turvotus, jolloin nivelneste lisääntyy ja nivelkalvo paksuuntuu. Usein nivelreuma on käsien ja varpaiden nivelien tauti, mutta se voi levitä myös kaikkiin raajojen niveliin sekä myös leuka ja kaularankaan. Tavallisesti nivelreuma on pitkäaikainen tauti, mutta joskus elimistön vastustuskyky voittaa taudin ja se rauhoittuu kokonaan tai ainakin pitkäksi aikaa. Pitkään jatkuessaan nivelreuma voi aiheuttaa limakalvojen kuivumista silmissä, suussa ja sukuelimissä. (Malm ym. 2004, 289–290.)

Nivelreumassa pitkäaikainen tulehdus aiheuttaa myös kudosten kuihtumista: lihakset surkastuvat, luut haurastuvat, iho ohenee ja veren hemoglobiinipitoisuuden pienentyessä liikaa, seuraa anemia. Nykyään nivelreumaan on monia hyviä lääkkeitä ja lisäksi hoitoina käytetään fysio- ja toimintaterapiaa. Nivelreumaa on kuitenkin edelleen pidettävä vakavana tautina, joka aiheuttaa liikuntavammoja tuhotessaan nivelrakenteita. Vuosittain nivelreumaan sairastuu noin 1700 aikuista suomalaista. Yleisintä sairastuminen on 60–70-vuotiailla naisilla, naiset myös sairastuvat nivelreumaan kaksi kertaa yleisemmin kuin miehet. Nivelreumaa sairastavia aikuisia on suomessa noin 40 000–50 000. (Malm ym. 2004, 289–290.)

### 3.2.8 Meningomyelosee ja hydrokefalia

Meningomyelosee eli lyhennettynä MMC suomennetaan tavallisesti sanaksi ”selkäydinkohju” tai ”selkäydintyrä”. Seläydinkohju on selkäytimen ja selkänikamien synnynnäinen epämuodostuma, joka aiheuttaa liikuntavamman ja estää tai hidastaa motorista kehitystä. Liikuntavamman vaikeusaste riippuu siitä missä kohdassa selkäranka kohju eli selkäydintyrä sijaitsee. (Malm ym. 2004, 253.)

Lähes 90 %:lla MMC-vammaisista on alaraajapareesi eli alaraajahalvaus tai –hervotomuus. Tästä aiheutuvan liikuntavamman lisäksi MMC-vammaisilla on usein virtsanpidätyskyvyttömyyttä, johtuen virtsarakon hermotushäiriöistä. Noin 80-90 %:lle MMC-lapsia lisävammoja aiheuttaa hydrokefalia, joka kehittyy ensimmäisinä elinkuukausina. Se on aivojen nestekierron häiriö, jossa aivokammioihin kertyy liikaa nestettä. Vuosittain Suomessa syntyy noin 55 lasta, joilla on hydrokefalia. Keskimäärin neljällä vastasyntyneellä 10 000:sta todetaan MMC-vamma. Huolimatta alaraajojen halvausoireista noin 30 % MMC-vammaisista kävelee itsenäisesti ja reilut 50 % erilaisten tukien avulla. He ovat tavallisesti älykkyydeltään normaaleja. (Malm ym. 2004, 253–255.)

Kaikkia edellä mainittuja liikuntavammaryhmiä yhdistävä tekijä on liikkumista ja päivittäisiä toimintoja haittaava vamma, muuten he ovat varsin heterogeeninen ryhmä. Heillä saattaa liikuntavamman lisäksi olla myös muita terveyteen ja elämiseen liittyviä haittoja, kuten masennusta ja heikko itsetunto, jotka vaikeuttavat liikkumista ja kuntoutumista. (Malm ym. 2004, 253.)

### 3.3 Liikkumis- ja toimimisesteinen

Liikkumis- ja toimimisesteinen on henkilö, jonka kyky liikkua, toimia, kommunikoida tai suunnistautua, on joko tilapäisesti tai pysyvästi rajoittunut sairauden, vamman tai ikäännyttämisen vuoksi. Liikunta- ja toimimisesteisiä ovat esimerkiksi liikuntavammaiset, näkövammaiset, kuulovammaiset, kehitysvammaiset sekä eri-ikäiset sairauden vuoksi liikkumis- ja toimimisesteiset henkilöt.

Suurimmalla osalla liikkumisesteisistä henkilöistä on liikuntavamma. Tilapäisenä liikkumis- ja toimimisesteisyyden syynä voi olla myös raskaus, lasten ja lastenvaunujen sekä kantamuksien kanssa liikkuminen. (Nevala-Puranen ym. 2001,12.) Voidaan ajatella toisaalta myös niin, että käyttäjien sijasta rakennus, joka ei ole toimiva ja turvallinen kaikille käyttäjilleen, on liikkumis- ja toimimisesteinen. Rakennukset tuleekin suunnitella ihmistä varten, eikä ihmistä ja hänen liikkumiskykyään rakennuksia varten.(Invalidiliitto ry. 2010)

### **3.4 Apuväline**

Apuväline on tuote, varuste, tekninen järjestelmä tai tarvike, jota vammaisen tai muuten toimintarajoitteinen henkilö käyttää helpottaakseen vammasta aiheutuvaa haittaa.

Apuväline korvaa, estää, helpottaa tai neutralisoi vamman, sairauden tai heikentyneen toimintakyvyn. (Nevala-Puranen ym. 2001, 12.) Liikkumista helpottavia apuvälineitä ovat esimerkiksi kepit, sauvat, kävelytelineet kuten rollaattorit sekä pyörätuolit (Rakennustietosäätiö RTS 2007, 8).

#### 4 ESTEETTÖMYYS MATKAILUKOhteessa

Matkailun historia juontaa juurensa tuhansien vuosien taakse. Jo muinaisessa Egyptissä pidettiin juhlia, joihin matkusti väkeä katsomaan kuuluisia taideteoksia ja rakennelmia, kuten pyramideja. Koska juhlissa oli paljon vieraita, tarvittiin myyjiä, oppaita ja matkamuis-tokauppiaita. Matkailu on syvälle vaikuttava historiallinen ilmiö, joka on vaikuttanut ja vaikuttaa edelleen laajasti koko maailmaan ja sen ihmisiin. (Kostiainen, Ahtola, Koivunen, Korpela & Syrjämaa 2004, 15–16.)

Yleiskäsitteenä matkailu tarkoittaa ihmisten matkustamista kaikkina aikoina kaikissa pai-koissa. Matkailun syynä voi olla monet asiat, kuten loma, opiskelu toisella paikkakunnalla tai toisessa maassa, työnteko ja elannon hankkiminen kotipaikkakunnan ulkopuolella, katastrofit, sodat ja monet muut seikat. Olennaista matkailussa on se, että ihminen lähtee pois kotipaikkakunnaltaan tilapäisesti. (Kostiainen ym. 2004, 16.)

Useimmin matkailu liitetään kuitenkin erityisesti vapaa-aikaan liittyvään liikkumiseen. Matkailtaessa poistutaan suunnitellusti kotipaikkakunnalta matkailukohteeseen. Vierailulta matkailukohteessa tai -alueella odotetaan tavallisesti elämyksellisiä ja viihdyttäviä koke-muksia, pyritään vapautumaan arkipäivän velvoitteista ja rasituksista. (Brännare, Kairamo, Kulusjärvi & Matero 2003, 224.)

Matkailijan määritelmä on tavallisesti seuraava: ”*Matkailija on henkilö, joka vapaa-aikanaan tai ammatillisesta syystä matkustaa tilapäisesti kotipaikkakuntansa ulkopuolelle*” (Brännare ym. 2003, 225). Matkailijat jaetaan tilapäiskävijöihin ja päiväkävijöihin. Tila-päiskävijä on henkilö, joka viipyy kotipaikkakuntansa ulkopuolella vähintään 24 tuntia. Päiväkävijä viipyy taas vähemmän kuin 24 tuntia. Tärkeä osa päivämatkailua on kautta-kulkumatkailu eli transit-matkailu. Matkailijoiksi ei lueta toisella paikkakunnalla työtä te-keviä ihmisiä, diplomaatteja, pakolaisia, paimentolaisia eikä raja-alueiden työntekijöitä. (Brännare ym. 2003, 225.)

Matkailijan motiivit matkalle lähtöön on usein monen asian summa. Lähes aina matkailija haluaa eroon arkipäivän rutiineista ja elämyksiä, joita voi muistella matkalta palattuana.



Matkailijat haluavat rentoutua. Rentoutuminen voi olla aktiivista toimintaa tai passiivista rauhoittumista, vain olemista. (Brännare ym. 2003, 226).

Monet tekijät vaikuttavat matkakohteen valintaan, ja matkapäätöksen tekeminen on monimutkainen prosessi. Valinnan lopulliseen päätökseen vaikuttavat matkailijan henkilökohtaiset ja sosiaaliset tekijät, kuten asenteet ja arvot sekä motivaatio, tarpeet ja odotukset. Tärkeimpiä matkakohteen ominaisuuksia, jotka vaikuttavat matkailijan päätökseen, ovat vetovoimaisuus, saavutettavuus ja aiheutuvien kustannusten ja saatavan hyödyn suhde. Myös matkanjärjestäjän imago sekä kohteesta saatavan informaation laatu ja määrä vaikuttavat lopulliseen päätökseen. (Brännare ym. 2003, 230.)

Liikuntavammaisten matkailijoiden kohdevalinnassa korostuu kohteesta saatava informaatio ja sen paikkansapitävyys. Matkailun edistämiskeskus eli MEK on ottanut huomioon esteettömyyden Suomalaisen hyvinvointimatkailun strategiassa kansainvälisille markkinoille 2009–2013. Strategiassa matkailukohteen esteettömyyden tulisi olla osa suomalaisten hyvinvointilomien perustarjontaa. Strategiassa otetaan huomioon ikääntyvät ja liikkumisesteiset asiakkaat, joiden tulee saada tietoa matkailukohteen esteettömyydestä muun kohteista saatavan tiedon rinnalla. (MEK 2008.)

#### **4.1 Esteetön matkailu**

Toimintaympäristön esteettömyys matkailukohteessa luo puitteet onnistuneelle matkailukokemukselle. Toimintaympäristön esteettömyyttä arvioitaessa on otettava huomioon monia eri asioita. Pääpaino esteettömyydessä on rakennetun ympäristön esteettömyydessä, mutta on otettava huomioon, että esteettömyys on laaja kokonaisuus, joka tarkoittaa myös kaikkien ihmisten sujuvaa osallistumista työntekoon, kulttuuriin, harrastuksiin ja opiskeluun. (Invalidiliitto ry 2010.)

Esteettömyys merkitsee myös kaikille soveltuvia palveluita, käytettävissä olevien välineiden käytettävyyttä, asiasta tai kohteesta olevan tiedon ymmärrettävyyttä sekä mahdollisuutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. Käytetään termiä sisäinen esteettömyys. Kuten Invalidiliiton esteettömän ympäristön määritelmässä osuvasti sanotaankin, yksittäinen rakennus tai ympäristö on esteetön silloin, kun se on kaikkien käyttäjien kan-

nalta turvallinen ja toimiva sekä miellyttävä käyttää. Rakennuksen kaikkia tiloja on helppo käyttää ja sen kerrostiloihin on helppo päästä. (Invalidiliitto ry 2010.)

Rakenteellisen esteettömyyden lisäksi iso osa erityisryhmien matkailua on myös esteettömän informaation jakaminen matkailukohteesta. Käytetään termiä ulkoinen esteettömyys. Valitessaan matkailukohtetta, jokainen matkailija haluaa mahdollisimman paljon ajankoh- taista tietoa kohteesta. Ostopäätös tehdään saatavilla olevan tiedon perusteella. Liikku- misesteisten matkailijoiden kohdalla todenmukaisen tiedon saanti korostuu, heidän on saa- tava tarkka tieto mahdollisuuksista päästä kohteeseen ja toimia kohteessa. Esteettömyyttä on heidän kohdallaan myös tieto toimimisen helppoudesta ja palveluiden saatavuudesta kohteeseen saavuttaessa ja siellä oleskeltaessa. (Globe 2010.)

Tietoa kotimaan matkakohteiden esteettömyydestä löytyy [www.suomikaikille.fi](http://www.suomikaikille.fi) palvelus- ta. Sivuilta löytyy tietoa liikkumisesteisille matkailijoille sekä heille palveluitaan tarjoavil- le yrityksille. Sivuilla kerrotaan esteettömyydestä ja siitä mitä se käytännössä tarkoittaa. Suomi kaikille sivuilla on hakupalvelu, jolla voi hakea esteettömiä majoitus- ja lomakoht- teita Suomessa. Sivuilla on myös linkki ulkomailta löytyviin esteettömiin kohteisiin. Si- vuilla on keskustelupalsta, jossa liikkumisesteiset henkilöt itse kommentoivat eri matka- kohteita. Palvelua ylläpitää kolme toimijaa; sosiaalinen yritys D4 Verkosto Oy sekä Kyn- nys ry ja Rullaten ry. (Suomi kaikille 2010) Ne julkaisevat yhteistyössä myös Esteetöntä matkailupalvelua Suomessa - julkaisua, jonka uusin versio on vuodelta 2009. Julkaisussa on tietoa yli tuhannesta esteettömästä matkakohteesta tai -palvelusta. Vaikka tietoa eri kohteista on kirjassa paljon, siinä kuitenkin muistutetaan lukijaa siitä, että täysin esteetön- tä, kaikille soveltuvaa kohdetta ei ole olemassa. Jokainen liikkumisesteinen henkilö on ta- soltaan erilainen liikkuja, ja matkailukohteista toinen sopii toiselle ja toinen toiselle. (Rul- laten 2010.)

Iso-Britanniassa toimiva kansallinen hyväntekeväisyysjärjestö Tourism for all UK, kerää ja jakaa tietoa esteettömistä matkailukohteista liikkumisesteisille ja ikääntyville matkailijoil- le. Järjestö on toiminut jo 30 vuotta, ja se pyrkii edistämään kaikkien ihmisten mahdolli- suutta tasavertaiseen liikkumiseen ja matkailuun. Se on Iso-Britannian ja Euroopan johtava esteettömän ja saavutettavan matkailun tutkija ja kehittäjä. TFA pyrkii toiminnallaan saa- maan matkailukohteet kaikkialla Euroopassa kiinnostumaan esteettömyydestä. Vuosi- kymmenien varrella TFA on kerännyt suuren määrän tietoa, jota se jakaa matkailuyrityksil-

le, jotta ne voisivat järjestää palvelunsa kaikille matkailijoille realistisesti ja käytännöllisesti. (Tourism for all 2010.)

#### **4.2 Esteetön saavutettavuus ja esteetön rakennus**

Rakennuksen esteetön saavutettavuus tarkoittaa, että rakennukseen johtaa liikkumis-, suunnistautumis- ja toimimisesteiselle henkilölle soveltuva esteetön, hyvin havaittava ja hahmotettava kulkuväylä tontin rajalta ja autopaikoilta rakennuksen ulko-ovelle ja edelleen sen kautta sisälle rakennukseen (Nevala-Puranen ym. 2001, 12). Rakennukseen johtava kulkuväylän tulee liittyä portaattomana myös kadun jalkakäytävään, kevyen liikenteen väylään tai vastaavaan, jotta rakennuksesta on helppo liikkua pidemmällekin ympäristöön (Rakennustietosäätiö RTS 2007,10).

Liikkumis- ja toimintaesteettömyys rakennuksessa tarkoittaa, että rakennuksessa on kulkuväylä, jossa ei ole tasoeroja, kuten portaita. Jos tasoeroja kuitenkin on, tulee kerroksien ja tasoerojen välillä olla pyörätuolin käyttäjälle suunniteltu hissi tai muu tasonvaihtojärjestelmä. Porrasyhteydet tulee suunnitella helppokulkuisiksi, jotta apuvälineitä, kuten keppiä käyttävät henkilöt, voivat helposti liikkua portaissa. Esteettömässä rakennuksessa on myös liikuntaesteisille suunniteltuja majoitus-, WC- ja peseytymistiloja. (Nevala-Puranen ym. 2001, 12.)

Hyvin suunniteltu esteetön rakennus ei yleensä maksa rakennusvaiheessa enempää kuin ”esteellinenkään” uudisrakennus. Esteettömän rakennuksen kallein panostus on hissi. On kuitenkin huomioitava, että rakennus, jossa on tilava hissi, jolla pääsee rakennuksen kaikkiin kerroksiin, on korkeatasoista nykyaikaista, tulevaisuuden huomioonottavaa suunnittelua. Invalidiliitto rinnastaakin hissien joukkoliikennevälineeseen, joka hyödyttää kaikkia rakennusta käyttäviä ihmisiä, se on eniten käytetty joukkoliikenneväline. (Invalidiliitto ry 2010.)

Huomioitavaa on myös, että esteettömyys tulee pitkällä aikavälillä tarkasteltuna edullisemmaksi. Tilojen hyvä suunnittelu vähentää muutostarvetta ja esimerkiksi julkisissa rakennuksissa kuten ravintoloissa, majoitusliikkeissä ja kaupoissa esteettömyys nopeuttaa

ihmisten liikkumista ja asioimista. Rakennuksen muuttaminen jälkikäteen esteettömäksi maksaa paljon ja joskus rakenteellisia esteitä on mahdotonta korjata jälkeenpäin. (Invalidiliitto ry 2010.)

Rakennuksen esteettömyys tekee ympäristöstä myös turvallisemman ja vähentää tapaturmia. Esteettömät tilat ja ympäristö säästävät yhteiskunnan varoja, koska ne usein vähentävät avun tarvetta henkilöillä, jotka huonosti toimivassa ympäristössä tarvitsisivat enemmän henkilökohtaista apua. (Invalidiliitto ry 2010.)

Jo edellä mainitussa Invalidiliiton julkaisemassa, Maija Könkkölän toimittamassa raportissa, käy ilmi, että vanhoihinkin kiinteistöihin voidaan tehdä käytännöllisiä ratkaisuja esteettömälle liikkumiselle. Ne ovat suunnittelijoille suuri haaste. Alkuperäistä arkkitehtuuria kunnioittaen olisi löydettävä esteettinen ja toimiva ratkaisu liikkumisesteiden poistamiseksi rakennuksessa. (Könkkölä 1994, 21.)

### **4.3 Esteetön luontoliikunta**

Matkailukeskuksissa lähes aina ympäröivä luonto on yksi suurimmista alueen vetovoimatekijöistä, niin myös Kalajoella. Luonto tarjoaa elämyksiä ja mahdollisuuden erilaisiin liikuntamuotoihin. Luonnossa on mahdollista koetella omia rajojaan, taitojaan ja kykyjään. Luonnossa irtautuu arjesta ja voi rentoutua havainnoimalla luonnon jatkuvaa kehittymistä ja muutosta maisemassa, kasveissa ja eläimissä eri vuodenaikoina. Luonnossa liikkuvat ihmiset ovat eri-ikäisiä sekä toiminta- ja liikuntakyvyltään erilaisia. Hyvin suunniteltu ja rakennettu liikkumisympäristö tukee kaikkia luonnossa liikkuvia ja soveltuu kaikille luonnosta nauttiville ihmisille. (Verhe & Ruti 2007, 5.)

Irma Verheen, Marko Rutin ja Suomen Invalidien Urheiluliitto ry:n yhdessä tekemä Esteetön luontoliikunta-opas antaa neuvoja ja ohjeita esteettömän, kaikille käyttäjille soveltuvan, toimivan ympäristön suunnitteluun, rakentamiseen, ylläpitoon ja kehittämiseen. Oppaan tarkoituksena on helpottaa ulkoilun harrastamista ja luonnossa liikkumista. Oppaassa neuvotaan miten liikuntareitistöjen ja -alueiden saavutettavuutta parannetaan. Oppaan mukaan osallistuvassa suunnittelussa tavoitteena on esteettömästi toimiva ympäristö, jossa

yksittäiset henkilöt ja erilaiset ryhmät voivat liikkua ja harrastaa tasavertaisesti. (Verhe ym. 2007, 5.) Kalajoen matkailukeskuksessa on rakennettuja luontoreitistöjä, joista osa soveltuu myös liikuntavammaisille matkailijoille. Esimerkiksi rantaan vievät lankkupolut helpottavat liikuntavammaisten pääsyä ranta-alueelle.

#### **4.4 Asiakaspalvelu matkailukohteessa**

Palvelu on vuorovaikutukseen perustuva sosiaalinen tapahtuma. Se on myös suoritus, josta muodostuu asiakkaalle palvelukokonaisuus, ja palvelua tuotetaan ja kulutetaan useimmiten samanaikaisesti asiakkaan myös osallistuessa palvelutapahtumaan. Palvelut ovat ainutlaatuisia vaihdellen päivästä toiseen ja eri asiakkaiden välillä. Niitä ei voida toistaa samanlaisena eikä tehtyjä virheitä pystytä korjaamaan. (Kivinen & Helander-Sihvonen 1997, 10.)

Asiakaspalvelu on markkinoinnin tärkeimpiä kilpailukeinoja matkailualalla. Kaikki asiakkaiden hyväksi tehtävä työ on asiakaspalvelua. Se on tehokas keino erottautua kilpailijoista. Toiminnan tulos syntyy siitä, että asiakkaan ja palvelua antavan henkilön välinen vuorovaikutus onnistuu hyvin. (Lahtinen & Isoviita 2001, 45.)

Koska palveluyrityksissä asioivat asiakkaat ovat erilaisia, vaaditaan heidän kanssaan toimivalta henkilöstöltä joustavuutta ja tilanneherkkyyttä. Asiakaspalvelutilanteissa on hyödyksi ihmissuhdetaitojen hallinta sekä toimivat henkilökemiat. (Lahtinen ym 2001, 54.)

Tosiasia asiakaspalvelussa on, että joka kolmas asiakas on vammainen tai on vammaisen läheinen. Vammaiset ovat ostovoimainen ryhmä, jotka haluavat tasapuolista palvelua muihin nähden. Huomionarvoista on myös se, että vamma ei aina näy päällepäin. (Suomi kaikille 2010.)

Asiakaspalvelutilanteessa, jossa toisena osapuolena on vammainen henkilö, vaaditaan juuri edellä mainittua tilanneherkkyyttä. Palveltaessa erilaisia ihmisiä, tulisi asiakaspalvelijan olla luova ja olla valmis tekemään asioita joskus tilanteen vaatimalla tavalla, joustavasti. Toisaalta, jos tilanne on sellainen, että vamma ei siihen vaikuta, vammaan ei silloin tarvitse kiinnittää huomiotaakaan. Vaikka olo vammaisen ihmisen kanssa palvelutilanteessa olisi

epävarma, niin ei kannata huolestua, asiallisilla kysymyksillä voi löytyä keino palvella juuri tätä asiakasta. Monet vammaiset tarvitsevat asioiden hoitamiseen enemmän aikaa, joten asiakaspalvelijan tulee olla kärsivällinen. (Suomi kaikille 2010.)

Suomi kaikille -kotisivuilla annetaan konkreettisia ohjeita liikuntavammaisten kanssa toimimiseen asiakaspalvelutilanteissa:

- Puhu aina suoraan pyörätuolia käyttävälle, äläkä esimerkiksi avustajalle.
- Yritä asettautua samalle silmäkorkeudelle, niin hänen ei tarvitse katsoa sinuun ylöspäin niska kenossa.
- Voit tulla vastaanottotiskin tai korkean pöydän takaa asiakkaan kanssa samalle puolelle.
- Auta raskaiden ovien avaamisessa.
- Anna liput tai allekirjoitetut paperit asiakkaan käteen äläkä jätä niitä korkealle tiskille.
- Kaupoissa voit auttaa tavaran ottamisessa korkeilta hyllyiltä.
- Pyörätuoli on hyvin henkilökohtainen. Älä nojaa siihen, äläkä käytä sitä omien tavaroidesi naulakkona.
- Tiskit ja pöydät ovat usein pyörätuolien käyttäjien kannalta väärällä korkeudella, jos heidän täytyy allekirjoittaa luotto- tai pankkikorttimaksu. Voit katsoa löytyy läheltä matalampaa pöytää tai tarjota jotain kevyttä kirjoitustasoa, jonka päällä voi allekirjoittaa. (Suomi kaikille 2010.)

## 5 LAINSÄÄDÄNTÖ JA MÄÄRÄYKSET

Esteetön rakentaminen ja erilaisten ihmisten huomioonottaminen on Suomessa lainsäädännön ohjaamaa.

Suomen perustuslain 2 luku 6§ määrittelee:

Ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. (Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.)

Yhdenvertaisuus lain tarkoituksena on edistää ja turvata yhdenvertaisuuden toteutumista sekä tehostaa syrjinnän kohteeksi joutuneen oikeussuojaa.

Yhdenvertaisuus lain 6 § määrittelee:

Ketään ei saa syrjiä iän, etnisen tai kansallisen alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden, sukupuolisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. (Yhdenvertaisuuslaki 20.1.2004/21.)

### 5.1 Maankäyttö- ja rakennuslaki

Maankäyttö- ja rakennuslaki, joka tuli voimaan vuonna 2000, on tärkein maankäyttöä ja rakentamista ohjaava laki. Sitä sovelletaan alueiden suunnittelussa, rakentamisessa ja käytössä. Maankäyttö- ja rakennusasetus sisältää tarkemmat säännökset ja määräykset alueiden käytöstä ja rakentamisesta. Asetuksessa todetaan, että esteetön rakentaminen tulisi aloittaa jo suunnitteluvaiheessa, jolloin on helpompi ottaa huomioon rakennuksen esteettömyys tilajärjestelyiden ja rakenneratkaisuiden suhteen. Yleisenä tavoitteena maankäyttö- ja rakennuslailla on järjestää alueiden käyttö ja rakentaminen siten, että ne luovat kaikille hyvän elinympäristön. Hyvä elinympäristö edistää ekologista, taloudellista, sosiaalista ja kulttuurisesti kestävästä kehitystä. Samalla se turvaa jokaisen osallistumismahdollisuuden asioiden valmisteluun, turvaa suunnittelun laadun ja asiantuntemuksen monipuolisuuden sekä tiedottamisen avoimuuden. (Muhonen 2007, 5-6.)

## 5.2 Suomen rakentamismääräyskokoelma F1

Uusien rakennusten esteettömästä rakentamisesta on antanut ohjeet myös Ympäristöministeriö rakentamismääräyskokoelmassaan. Sen uusimmat määräykset ovat astuneet voimaan vuonna 2005. Rakentamismääräyskokoelma on jaettu kahteen pääosaan. Osassa F1 käsitellään julkista rakentamista ja osassa G1 käsitellään asuinrakennuksen suunnittelua. Osassa F2 käsitellään rakennuksen käyttöturvallisuutta, joka liittyy oleellisesti esimerkiksi liikuntavammaisten ja muutoin liikkumis- ja toimimisesteisten henkilöiden rakennuksen ja tilojen käyttöön. (Muhonen 2007, 8.)



## 6 TUTKIMUSMENETELMÄNÄ KVALITATIIVINEN TUTKIMUS

Kalajoen matkailukeskuksen alueella Hiekkasärkillä toimii reilut 30 matkailualan yritystä. Alueella on monia yrityksiä, jotka ovat toimineet jo useamman vuosikymmenen. Viime vuosina alueelle on perustettu varsinkin hyvinvointialan yrityksiä. Alkuperäinen suunnitelmani oli tehdä kaikille alueen yrityksille suunnattu kyselytutkimus, jossa yritykset olisivat lomakkeen pohjalta tarkastelleet yrityksensä kiinteistöjen saavutettavuutta ja esteettömyyttä.

Yrittäjät ja heidän työntekijänsä ovat kuitenkin hyvin kiireisiä ja työllistettyjä, joten heräsi epäily, onko yrittäjillä tai heidän edustajillaan aikaa ja motivaatiota täyttää sähköpostitse lähetettyä lomakenippua. Opinnäytetyönohjaajani Eija Lappalaisen kanssa keskusteltuani, tulimme siihen tulokseen, että teen kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen matkailukeskuksen yrityksiin havainnoimalla yritysten esteettömyyttä. Tutkimustani täydensin yrittäjien tai heidän edustajiensa haastatteluilla.

### 6.1 Teoriaa laadullisesta tutkimuksesta

Kvalitatiiviselle eli laadulliselle tutkimukselle tyypillistä on, että tutkimus on kokonaisvaltaista tiedonhankintaa. Tutkimuksen aineisto kootaan todellisissa, luonnollisissa tilanteissa. Tutkimuksessa tiedonkeruun instrumenttina käytetään ihmistä. Ei käytetä mittausvälineitä, vaan tutkija tekee omia havaintoja ja käy keskusteluita tutkittaviensa kanssa. Havainnoinnin ja keskusteluiden apuna voidaan käyttää myös esimerkiksi lomakkeita tai testejä. Tutkimuksessa käytetään induktiivista analyysia, jossa tutkijan tarkoituksena on paljastaa odottamattomia seikkoja. Lähtökohtana ei ole esimerkiksi teorian testaaminen vaan kerätyn aineiston monitahoinen ja yksityiskohtainen tarkastelu. On huomioitava myös se, että tutkija ei määrää sitä, mikä on tärkeää. Aineiston hankinnassa käytetään laadullisia metodeja, joissa tutkittavien ”ääni” ja näkökulmat pääsevät esille. Esimerkkejä laadullisista metodeista ovat mm. teemahaastattelu, ryhmähaastattelut ja osallistuva havainnointi. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 1997, 160.)

Tutkimuksen kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti, ei satunnaisotoksen menetelmää käyttäen. Tyypillistä kvalitatiiviselle tutkimukselle on myös se, että tutkimussuunta muotoutuu tutkimuksen edetessä. Se toteutetaan joustavasti ja suunnitelmia voidaan muuttaa olosuhteiden mukaan. Tutkimuksessa tapauksia käsitellään ainutlaatuisina ja aineistoa tukitaankin sen mukaisesti. (Hirsijärvi ym. 1997, 160.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastattelu on aineistonkeruumenetelmä, jossa ollaan tutkittavan kanssa suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa. Se tuo joustavuutta aineiston keruuseen, mikä on suuri etu. Haastattelu vie aikaa ja se on suunniteltava huolellisesti. Haastattelijan tulee perehtyä haastattelijan rooliin ja tehtäviin, näin on helpompi välttää virhetulkintoja haastattelutilanteessa. Esimerkiksi se, että haastateltava haluaa antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia, saattaa heikentää haastattelun luotettavuutta. Strukturoidussa eli lomakehaastattelussa haastattelu tapahtuu lomaketta apuna käyttäen. Kysymysten ja väitteiden esittämisjärjestys ja muoto ovat lomakkeessa täysin määrätyt. (Hirsijärvi ym. 1997, 199–203.)

Haastattelun avulla saadaan tutkimuksessa selville, mitä haastateltavat henkilöt tuntevat, ajattelevat ja uskovat. Haastattelussa tutkittava kertoo, miten hän havaitsee ympärillään tapahtuvan. Mutta haastattelu ei kerro, mitä todella tapahtuu. Havainnoimalla tutkittavaa kohdetta, saadaan tietoa todellisesta sen hetkisestä tilanteesta. Suurena etuna havainnoissa on, että sen avulla saadaan välitöntä, suoraa tietoa esimerkiksi organisaation toiminnasta. Havainnoimalla päästään myös luonnollisiin ympäristöihin. Haittoina havainnoinnissa saattaa joskus olla se, että havainnoija saattaa häiritä havainnoitavaa tilannetta tai, että joissakin tilanteissa voi olla vaikeaa tallentaa havaintoja välittömästi. Tieteellinen havainnointi ei ole pelkästään asioiden näkemistä ja tarkkailua, vaan sille voidaan asettaa myös joitakin vaatimuksia. Havainnointi on menetelmänä työläs, mutta sillä on pitkä historia tutkimusmenetelmänä esimerkiksi antropologiassa ja kasvatustieteellisessä tutkimuksessa. (Hirsijärvi ym. 1997, 207–208.)

Havainnointiin on useita menetelmiä. Tässä tutkimuksessa käytettiin systemaattista havainnointia, jossa havainnoijana olin minä. Ulkopuolisena toimijana havainnoin matkailukeskuksen yritysten sisäistä esteettömyyttä systemaattisesti ja jäsennellysti. Systemaattinen havainnointi soveltuu hyvin luonnollisiin tilanteisiin. Kiinnitin huomiota kiinteistöjen yksi-

tyiskohtiin, joilla on merkitystä liikuntavammaiselle asiakkaalle. Koska havainnoinnin tal-  
lentaminen tulee tehdä tarkasti, käytin jokaisessa havainnointikohteessa apuna lomakepoh-  
jaa. Siten havainnointi onnistui järjestelmällisesti ja tulokset pysyivät kirjattuna muuttu-  
mattomina. Osallistuvaa havainnointia käyttämällä olin havainnoitavan yrityksen asiak-  
kaana ja ”pääsin sisälle” yrityksen toimintaan. (Hirsijärvi ym. 1997, 207–210.)

## 6.2 Toteutus

Havainnoinnin kohteeksi valitsin kuusi matkailukeskuksen yritystä, jotka edustavat alueen  
eri toimialoilla toimivia yrityksiä. Havainnointikohteina olivat hotelli, huoltoasema, ruoka-  
ravintola, viihderavintola, kioski sekä elämysmatkailukohde (TAULUKKO 1). Havain-  
nointini tukena käytin Invalidiliiton kehittämää palveluyrityksen esteettömyyskartoituk-  
seen tehtyä lomakepohjaa, jota muokkasin tähän tutkimukseen soveltuvammaksi, ja johon  
itse lisäsin majoitusta sekä liikuntavammaisille suunnattuja aktiviteetteja koskevat kohdat  
(LIITE 1). Haastatteluissa käytin strukturoitua haastattelulomaketta (LIITE 2), johon kirja-  
sin saamani vastaukset.

Kaikki havainnoidut yritykset sijaitsevat Hiekkasärkkien matkailukeskuksen läpi vievän  
Matkailutien läheisyydessä noin kahden kilometrin etäisyydellä toisistaan.

TAULUKKO 1. Havainnointikohteet

Havainnointi- kohde	Toimiala	Sijainti	Aukioloajat
A	Huoltoasema	Matkailukeskuksen ydinalue	Ympäri vuoden
B	Kioski	Matkailukeskuksen ydinalue	Touko-Elokuun
C	Hotelli	Matkailukeskuksen ydinalue	Ympäri vuoden
D	Elämysmatkailu	Matkailukeskuksen ydinalue	Huhti-Lokakuun
E	Ruokaravintola	Matkailukeskuksen ydinalue	Helmi-Joulukuu
F	Viihderavintola	Matkailukeskuksen ydinalue	Ympäri vuoden

## **7 HAVAINNOINTI JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET**

Apuna havainnoinnissa minulla oli lomake, jolla varmistin, että havainnointi on samanlainen kaikissa kohteissa. Koehavainnoinnin tein yhdessä kohteessa 24.9.2010, jonka jälkeen totesin, että havainnointilomake soveltuu hyvin havainnoinnin tueksi tutkimukseeni. Varsinaiset havainnointikäynnit tein yrityksiin 25.–26.9.2010 välisenä aikana ja havainnoin yritysten rakenteellisten esteettömyyden liikuntavammaisen asiakkaan näkökulmasta. Havainnointiin meni aikaa kohteesta riippuen 15:sta minuutista 45 minuuttiin.

### **7.1 Havainnointitulokset**

Havainnoinnin ja puhelinhaastatteluiden jälkeen lähdin purkamaan tutkimuksen tuloksia kirjalliseen muotoon. Havainnointilomakkeen mukaisesti olin havainnoinut rakennuksen saavutettavuuden, pysäköintipaikat liikkumisesteisille, kulkuyhteydet rakennusten ulkoalueilla, sisäänkäynnit, sisätilat, majoitustilat niissä rakennuksissa, joissa niitä oli sekä sähköisen asioinnin ja yritysten liikuntavammaisille tarjoamat aktiviteetit.

#### **7.1.1 Huoltoasema**

Rakennuksen saavutettavuus on hyvä. Pihaan pääsee esteettömästi ja esimerkiksi taksilla tai linja-autolla saapuvat asiakkaat pääsevät tarvittaessa suoraan pääoven eteen. Pääovi on helposti havaittavissa. Kaksi liikkumisesteisille merkittyä pysäköimispaikkaa sijaitsee noin 20 metrin päässä pääovesta. Pysäköimispaikkoja ei ole merkitty pylväillä, vaan merkintä on asfaltissa, josta se on vaikea havaita. Pysäköimispaikkojen leveys on vaaditut 3600 millimetriä.

Liikuntavammaisen liikkujan haittana pysäköimispaikan ja pääoven välissä on noin 40 millimetrin korkuinen kiveyksellä tehty tasoero, joka iltavalaistuksessa ja hämärässä on vaikeasti havaittava ja hankaloittaa liikkumista. Kulkureitit pihalla ja pääoven edessä ovat muuten kovia ja luistamattomia sekä väljiä ja helppokulkuisia. Katettu sisäänkäynti vie pää-

ovelle. Pääoven ja piha-alueen välissä ei ole muita tasoeroja edellä mainitun kiveyksen lisäksi, joten sen jälkeen huoltoaseman sisälle on helppo päästä sähköovista, jotka aukeavat automaattisesti asiakkaan lähestyessä ovea.

Sisätiloihin siirrytään tilavan tuulikaapin kautta, liikkumista vaikeuttavia kynnyksiä ei ole. Sisällä valaistus on riittävä ja kulkuväylät tarpeeksi leveitä, jotta liikkuminen pyörätuolilakin on vaivatonta. Koko rakennus on yhdessä tasossa, joten hissiä ei tarvita.

Liikuntavammaisille tarkoitettuja wc-tiloja on yksi, johon on yhdistetty myös lastenhoitotila. Tilojen riittävyys lienee tarpeeksi tämän kokoisella huoltoasemalla. Wc:n ovi on raskas avata, ja sisäpuolella ei ole oven levyistä kahvaa, joka helpottaisi oven kiinnivettämistä. Oven lukko on myös suhteellisen korkealla (1400 mm), se voi olla monelle pyörätuolissa istuvalle liian korkealla. Wc-tilassa kääntymisympyrä on reilut 1500 millimetriä, eli tarpeeksi. Havainnointihetkellä seinään kiinnitetty vauvanhoitopöytä oli laskettuna alas. Pyörätuoliasiakkaan tullessa sisälle hoitopöytä on liikkumisen esteenä, eikä sitä ylety pyörätuolista kiinnittämään seinälle.

Wc-istuimen molemmin puolin on vapaata tilaa tarpeelliset yli 800 millimetriä ja istuimessa on kääntyvät käsituet. Paperirulla ja bidee on sijoitettu istuimesta liian kauaksi (suositus korkeintaan 30 mm). Paperirullateline on kiinnitetty noin metrin päähän seinään. Käsituessa olisi paikka rullalle, mutta se on tyhjä. Syynä luultavasti on se, että irtonaiset rullat lähtevät helposti asiakkaiden mukaan. Kuitenkin monelle liikuntavammaiselle on mahdotonta saada paperia seinässä olevasta telineestä wc-istuimella istuessa, vaan paperi on otettava rullasta jo ennakkoon. Bidee on noin 1,5 metrin päässä pesualtaan vieressä, eikä sitä pyörätuolia käyttävä liikuntavammaisen voi käyttää ilman toisen henkilön apua.

Pesualtaana on säädettävä allas, jonka korkeutta on helppo säätää. Käsisaippuateline on altaan vasemmalla puolella, ja siihen eivät välttämättä kaikki yletä. Käsiensuihkepaperi on altaan oikealla puolella sopivalla korkeudella.

Ravintolaosan palvelupisteet ovat hyvin havaittavissa ja niiden viereen pääsee hyvin, mutta ne ovat liian korkeita pyörätuolista asioiville asiakkaille. Palvelupiste, jossa tilataan pika-ruokaa, soveltuu vain seisaaltaan asioiville. Palvelupisteillä ja niiden läheisyydessä ei ole

istuimia, joita liikuntavammaisen asiakas voisi käyttää asioidessaan, myöskään paikkaa apuvälineille ei ole. Palvelupiste- ja poistumistie-opasteet ovat selkeät. Tilassa olevat esittehyllyt soveltuvat osin pyörätuolilla liikkuville asiakkaillekin, tosin ylimpiin esitteisiin pyörätuolista ei yletä.

Henkilökuntaa huoltoasemalla on useita koko aukioloajan. Olen itse asioinut huoltoasemalla liikuntavammaisten ja muutoin liikkumisesteisten henkilöiden kanssa ja asiakaspalvelu on asiallista ja sujuvaa.

Huoltoasemalla on verkkosivut, joissa mainitaan ketjuun kuuluvien huoltoasemien olevan tilavia, ja että lähes kaikilla ketjun huoltoasemilla on liikkumisesteisille soveltuvat wc-tilat.

### **7.1.2 Kioski**

Rakennus sijaitsee kahden tien risteyksessä. Rakennuksen saavutettavuus pyörätuolilla tai rollaattorilla on kohtuullinen, tosin kioskia ympäröi leveä hiekkakaistale ja sen vuoksi apuvälineillä liikkuvien asiakkaiden täytyy kiertää kioskin pihaan autojen käyttämää tietä pitkin, jalan pihaan pääsee oikaisemaan suoraan pyörätieltä. Autolla pääsee lähelle kioskin katettua palvelutiskiä, tasoeroja asfaltoidun pihan ja palvelutiskin edustan välillä ei ole. Kulkureitit piha-alueella ovat tasaisia ja esteitä ei ole. Merkittviä pysäköimispaikkoja liikkumisesteisille ei pihassa ole, lähin tavallinen pysäköimispaikka on noin 15 metrin päässä palvelutiskistä.

Kioskin kaksi palvelutiskiä ovat melko korkeat, mutta asiointi pyörätuolistakin onnistuu. Toisen palvelutiskin luukku on niin matala, että seisaaltaan asioivan liikuntavammaisen on hankala kumartua tarpeeksi alas tilausta tehdessään. Opasteet ja kyltit ovat sopivalla korkeudella ja selkeät. Pimeällä valaistus on suhteellisen heikko. Kioskin katetussa tilassa olevat pöydät ovat liikuntavammaiselle asiakkaalle hankalat, koska pöytä ja penkit on kiinnitetty tosiinsa. Myöskään pyörätuolilla ei pääse kunnolla syömään pöydän ääreen.

Kioskilla on wc-tilat erikseen miehille ja naisille. Liikuntavammaisille soveltuvaa wc-tilaa ei ole. Olemassa oleviin wc-tiloihin on korkea (noin 100 mm) kynnyks ja ahtautensa vuoksi ne soveltuvat vain lievästi liikuntavammaisille, ei pyörätuoli-asiakkaille.

Henkilökunta kioskilla on erittäin avuliasta. Liikuntavammainen asiakas saa tarvittaessa tilaamansa annoksen pöytään tarjoiltuna. Kioskilla ei ole verkkosivuja.

### **7.1.3 Hotelli**

Rakennus sijaitsee muuhun ympäristöön verrattuna korkeammalla ja pihaan tultaessa on loiva ylämäki. Sijainti on lähellä Matkailutietä ja lähimmälle julkisen liikenteen pysäkille on matkaa noin 300 metriä. Pysäkiltä pääsee asfaltoitua kulkureittiä hotellin pääsisäänkäynnille. Taksilla ja linja-autolla pääsee noin 10 metrin päähän sisäänkäynnistä.

Pihassa on kaksi liikkumisesteisille tarkoitettua pysäköimispaikkaa, niiden etäisyys sisäänkäynnistä on noin 50 metriä. Pysäköimispaikat ovat kooltaan suositusten mukaisia, mutta merkinnät ovat vain asfaltissa, pylväsmarkinnat puuttuvat, joten ne on hankala havaita. Piha-alue on kokonaisuudessaan asfaltoitu. Pihassa on koko rakennuksen levyinen korotus, jossa ei ole luiskaa. Korotus hankaloittaa pyörätuolia tai rollaattoria käyttävän asiakkaan pääsyä hotellin sisäänkäynnille. Pääsisäänkäynti on katettu ja helposti havaittavissa. Oven edessä ja tuulikaapissa on reilusti vapaata tilaa. Automaattisesti avautuvien sähköisten ovien vuoksi on helppoa siirtyä sisätiloihin. Sisäänkäynnissä ei ole liikkumista haittaavia kynnyksiä.

Aulatila on hyvin valaistu ja tilassa on helppo liikkua. Kulkuväylät ovat väljiä, tosin aula-  
baarin seurustelutilassa olevien pöytäryhmien välissä on ahdasta ja paksut matot haittaavat liikkumista. Vastaanottotiskin läheisyydessä oleva hissi täyttää hissiltä vaadittavat minimimitat, mutta on pyörätuolia käyttävälle melko ahdas. Ylempiin kerroksiin siirryttäessä hissi toimii siten, että huoneen avainkorttia täytyy käyttää hissien kortinlukijassa. Kortinlukija on sijoitettu suhteellisen korkealle (1400 mm), joten sitä voi olla hankala käyttää pyörätuolista. Hissin painikkeet ovat alempana ja helposti saavutettavissa pyörätuolistakin. Kerroksiin vievissä portaikoissa on käsijohde myös seinässä.

Hotellissa on yksi liikkumisesteisille tarkoitettu wc-tila, joka on selkeästi merkitty. Wc-tilaan vievä ovi on kevyt avata ja sen sisäpuolella on pyörätuoliasiakkaalle sopivalla korkeudella oleva koko oven levyinen käsijohde, josta ovi on helppo myös sulkea. Wc-tilan kääntymisympyrä ei ole vaadittua 1500 millimetriä. Myöskään wc-istuimen vieressä ei ole tarpeellista 800 millimetrin vapaata tilaa. Tästä johtuen tilassa on pyörätuoliasiakkaan hankala toimia yksin tai avustettuna. Wc-istuimessa on kääntyvä käsituki vain toisella puolella. Paperirulla ja bidee ovat noin 500 millimetrin päässä seinässä ja niihin on vaikea ulottua wc-istuimelta. Tilassa on pesuallas, jonka korkeutta voi säätää. Saippua- ja käsipyyhketeline ovat helposti käytettävissä.

Aulan palvelupisteet eli vastaanotto ja kahvilan linjasto ovat pyörätuoliasiakkaalle liian korkeita. Palvelupisteiden läheisyydessä ei ole erikorkuisia istuimia, eikä paikkaa apuvälineille. Esitehyllyjen ylempiin hyllyihin ei pyörätuolista yletä. Henkilökunta on avuliasta ja kohteliasta. Heillä on kuitenkin monta työpistettä hoidettavana, joten kiireessä erilaisten asiakkaiden avustaminen ja palveleminen voi olla haastavaa.

Hotellissa on kolme liikuntavammaisille tarkoitettua hotellihuonetta. Ne eivät kooltaan poikkea muista hotellin huoneista. Huoneet ovat suhteellisen pieniä (24 m<sup>2</sup>). Kalustukseltaan inva-huoneet poikkeavat muista huoneista vain siten, että toista nojatuolia ei ole, ja näin ollen ikkunan edessä on vähän enemmän vapaata lattiatilaa. Huoneiden ovet ovat raskaita. Huoneen kulkuväylät ovat ahtaat ja tarpeellista 1500 millimetrin kääntymistilaa ei ole. Ahtaan kulkuväylän vuoksi wc-tilaan meneminen pyörätuolilla on hankalaa. Wc-tilassa tarpeellinen kääntymistila on vain pesualtaan edessä. Pesuallas on kiinteä tasoon upotettu allas, joka on pyörätuoliasiakkaalle liian korkealla. Wc-istuin sijaitsee seinän vieressä, joten vapaata tilaa on vain sen toisella puolella. Istuimessa on kääntyvät käsituet. Paperirulla ja bidee ovat istuimen vieressä seinässä helposti saatavilla. Suihkunurkkauksessa on seinältä alaslaskettava istuin ja seinään kiinnitetyt käsituet.

Hotellilla on verkkosivut, joissa mainitaan liikuntavammaisille tarkoitettut huoneet. Muuta tietoa tilojen esteettömyydestä ei sivuilla ole. Hotellilla ei ole liikuntavammaisille suunniteltua toimintaa.



#### 7.1.4 Elämysmatkailukohde

Yrityksen rakennus sijaitsee hyvin asfaltoidun tien varressa, lähimmälle julkisen liikenteen pysäkillä on 1600 metriä. Rakennuksen pääoven välittömään läheisyyteen pääsee taksilla. Liikkumisesteisille tarkoitettuja pysäköimispaikkoja ei ole, mutta rakennuksen asfaltoidulla pihalla, lähellä pääovea, on tilaa muutamalle autolle. Muutoin pysäköimispaikat on sijoitettu etäälle rakennuksesta. Pysäköimispaikkojen ja rakennuksen välissä on tie.

Pääovi on rakennuksen sivulla, ja se on ensimmäistä kertaa paikalle tulevan vaikea havaita. Opasteita alueella ei ole. Rakennuksen edusta on tasainen ja rakennukseen vievä pääovi on kahden portaan korkeudella. Ovelle vie luiska, jossa on käsijohde vain oikealla puolella, ei seinässä. Käsijohde alkaa vasta noin 2000 millimetrin päässä luiskan alusta. Yläportaalla tilaa kääntymiseen on niukasti ja ulko-oven avaaminen on vaikeaa pyörätuoliasiakkaalle. Kutsupainiketta ovella ei ole. Sisäänpääsyä hankaloittaa myös korkea kynnyks, jonka yli pyörätuoliasiakkaan on vaikea päästä ilman avustajaa.

Ovesta tullaan suoraan aula/ravintolatilaan, jossa on kaksi palvelupistettä. Palvelupisteiden luo pääsee helposti pyörätuolillakin, mutta ne ovat liian korkeita pyörätuoliasiakkaalle. Palvelupisteiden läheisyydessä ei ole erikorkuisia tuoleja tai paikkoja apuvälineille. Kulkuväylät ovat monilta osin ahtaita, johtuen kalustuksesta ja myymälätilasta. Aulatilassa on muutama ravintolapöytä. Ravintolatilaa on lisää, mutta toinen osa ravintolasta on kaksi porrasta alempana ja luiskaa ei ole. Pyörätuolilla tai rollaattorilla meneminen isompaan ravintolatilaan on hankalaa.

Rakennuksessa on yksi liikuntavammaisille tarkoitettu wc-tila. Tilaan mennään käytävältä, jossa kääntymisympyrä on alle 1500 millimetriä. WC-tila ei mitoitukseltaan eikä kalustukseltaan sovellu pyörätuoliasiakkaalle. Kääntymisympyrä jää reilusti alle suositellun 1500 millimetrin. Wc-istuimessa ei ole käsinojia, eikä sen vieressä tarpeeksi vapaata tilaa. Paperirulla ja bidee ovat seinässä hankalasti otettavissa ja kaukana. Pesuallas on tasoon upotettu ja sen viereen on pyörätuolilla vaikea päästä.

Henkilökunta on avuliasta. Yrityksellä on verkkosivut. Sivuilla ei ole mainintaa tilojen esteettömyydestä.

### 7.1.5 Ruokaravintola

Rakennus sijaitsee tien välittömässä läheisyydessä. Pihaan on helppo päästä ja taksilla pääsee suoraan pääovelle. Lähin julkisen liikenteen pysäkki on 400 metrin päässä rakennuksesta. Pysäkiltä ravintolaan pääsee asfaltoitua kevyenliikenteenväylää pitkin, matkalla on jyrkkä ylämäki. Ravintolan pihalla ei ole liikkumisesteisille merkittyjä pysäköimispaikkoja. Pääoven vieressä on pysäköimistilaa autoille. Piha-alue ja oven edusta on tasaista asfaltoitua aluetta.

Kattamaton sisäänkäynti on helposti havaittava. Ovi on raskas ja kutsupainiketta ei ole, joten pyörätuoliasiakkaan on vaikea päästä ravintolaan, jos mukana ei ole avustajaa. Pyörätuolilla sisäänkäynti on muutenkin haasteellista, koska sisäänkäynnissä on korkea kynnyks (70 mm), johon ei ole tehty luiskaa.

Sisäänkäynnistä tullaan suoraan ravintolasaliin, joka on kahdessa tasossa. Ylemmälle tasolle vievä kahden askelman portaissa ei ole käsijohteita. Pitkä palvelutiski on korkea ja soveltuu ainoastaan seisaaltaan asioiville. Paikkoja apuvälineille ei ole. Pyörätuolilla ei pääse palvelutiskin viereen, koska edessä on korkeita baarituoleja. Liikkuminen muutoinkin ravintolasalissa on haasteellista koska tilat ovat kalustuksen vuoksi ahtaat. Ravintolalla on iso terassi, jonne kuljetaan portaikon kautta. Pyörätuolia käyttävä asiakas pääsee terassille vain siten, että hänet kannetaan sinne.

Liikuntavammaisille tarkoitettuja wc-tiloja ravintolassa ei ole. Naisten wc-tilaan ei mahdu pyörätuolilla. Miesten wc-tilassa vapaata lattiapintaa käsienvesualtaiden ja pisuaarien edessä on, mutta wc-istuimelle pyörätuoliasiakas ei pääse edes avustettuna.

Henkilökunta ravintolassa on avuliasta, ja tarvittaessa he avustavat liikuntavammaisia asiakkaita. Liikuntavammaisen asiakkaan halutessa terassille henkilökunta on tukena tai nostoapuna.

Liikkumisesteisille suunnattuja opasteita ravintolassa ei ole. Poistumistie-opasteet ovat selkeät ja valaistut. Ravintolalla on verkkosivut, niillä ei ole mainintaa tilojen esteettömyydestä.

### 7.1.6 Viihderavintola

Rakennus sijaitsee asfaltoidun tien päässä, pihaan on loiva ylämäki. Taksilla pääsee lähelle pääovea. Lähin julkisen liikenteen pysäkki on noin 500 metrin päässä rakennuksesta. Pysäkiltä rakennukseen on monitasoinen mutkainen reitti.

Pihassa ei ole liikuntavammaisille osoitettuja pysäköintipaikkoja. Noin 20 metrin päässä pääovesta on mahdollista pysäköidä auto, josta on pääovelle esteetön pääsy. Piha on asfaltoitu, kalteva, loivasti pääovesta pois päin viettävä. Pihan ympäristössä on suuria korkeuseroja, jotka voivat hämärässä olla vaarallisia liikuntavammaisille asiakkaille autosta poistuessa. Valaistus pihassa on kuitenkin suhteellisen hyvä.

Sisäänkäynti viihderavintolaan on hyvin havaittavissa. Pyörätuoli- ja rollaattoriasiakkaille on sisäänkäynnille vievä kapea, kattamaton, käsijohteeton, yli 8 % kalteva luiska, jonka eteen pääovi aukeaa. Ovi on raskas, ja sen avaamiseen pyörätuoliasiakas tarvitsee apua. Kutsupainiketta sisäänkäynnin yhteydessä ei ole. Sisäänkäynnissä on kynnyks (yli 20 mm), joka hankaloittaa liikkumista. Pienen tuulikaapin kautta tullaan aulaan, jossa on väljemmin vapaata lattiapintaa. Valaistus on viihderavintolan tapaan hämyinen, aulaan viedä portaikko on hyvin valaistu, joten sen huomaa helposti.

Rakennus on kahdessa tasossa, hissiä ei ole. Yläkerran ravintolatilat, joihin pääsee suoraan sisäänkäynnistä, ovat helppokulkuiset. Alakerran tiloihin eivät pyörätuoliasiakkaat pääse kuin avustajien kantamana. Rakennuksen terassit ovat myös eri tasossa kuin ravintolatila ja terassille pyörätuoliasiakas täytyy auttaa kantamalla. Lievemmin liikuntavammaisen asiakas tarvitsee avustajan apua eri tasoille liikkuessaan. Palvelupisteet sekä lipunmyyntissä että baarissa ovat korkeita ja pyörätuolista niissä on hankala asioida. Palvelupisteissä ei ole paikkaa apuvälineille. Erikorkuisia istuimia tiloissa ei ole.

Sekä naisten että miesten wc-tiloissa on liikuntavammaisille tarkoitettuja wc:t. Tilat on rakennettu muutama vuosi sitten olemassa oleviin wc-tiloihin. Pyörätuolille tarvittavaa 1500 millimetrin kääntymisympyrää ei wc-istuimien edessä ole. Kummassakin wc-tilassa on tavalliset wc-istuimet, joissa ei ole käsinoja. Wc-istuimet ovat seinän vieressä, joten vaadittava 800 millimetrin vapaa tila jää vain istuimen toiselle puolelle. Paperirulla on istuimen

vieressä seinässä. Wc-istuinten lisäksi tiloissa ei ole muuta kalustusta. Käsienvesualtaat ovat kummassakin tilassa wc-tilan ulkopuolella. Altaat ovat kiinteät ja niiden luo on pyörätuoli-asiakkaan vaikea päästä. Käsienuivauspuhallin on korkealla seinällä, joten pyörätuolista siihen ei yletä. Opasteet liikuntavammaisille tarkoitettuihin tiloihin puuttuvat. Poistumistie-opasteet ravintolassa ovat selkeät ja valaistut.

Henkilökuntaa on riittävästi ja he ovat avuliaita. Tarvittaessa he auttavat liikuntavammaista asiakasta liikkumisessa ja tarjoilevat asiakkaalle tilaukset pöytään.

Viihderavintolalla on verkkosivut. Niissä ei ole mainintaa tilojen esteettömyydestä. Viihderavintola ei tarjoa erikseen liikuntavammaisille suunnattuja palveluita.

## **7.2 Haastattelutulokset**

Puhelinhaastattelut neljän havainnoidun yrityksen yrittäjille tai heidän edustajilleen soitin 4.10.2010. Yhteen haastatteluun meni aikaa noin 15–20 minuuttia. Puhelun alussa määritelin lyhyesti liikuntavammaisen henkilön, jotta saisin keskustelun laajenemaan myös muihin liikuntavammaisten ryhmiin kuin pelkästään pyörätuoli-asiakkaisiin. Osa haastateltavista suhtautui haastattelupyyntöön aluksi hieman varautuneesti, mutta alkukankeuden jälkeen he vastasivat kysymyksiin asiallisesti, jopa innokkaasti.

### **7.2.1 Haastattelu A**

Haastateltava toimii yrittäjänä. Hänen mukaansa yrityksen palveluita käyttävät monenikäiset liikuntavammaiset asiakkaat. Heillä on muutama vakituinen liikuntavammaisen asiakas sekä ohjelmatarjonnan mukaan tulevia liikuntavammaisia asiakkaita. Haastateltava ei ole huomannut viime vuosina muutosta liikuntavammaisten asiakkaiden määrässä.

Haastateltavan arvion mukaan yrityksen kiinteistön esteettömyys on tällä hetkellä tarvittavalla tasolla. Hetken mietittyään hän kuitenkin löysi korjattavaa esimerkiksi sisätiloissa olevissa tasoeroissa. Yritys toimii vuokratiloissa ja yritys ei halua sijoittaa tilojen remon-

tointiin rahaa. Päällimmäinen tunne kuitenkin on, että ongelmia tilojen esteettömydessä ei ole.

Haastattelun mielestä liikuntavammaiset eivät ole vaativampia asiakkaita kuin muut asiakkaat, vain erilaisia. Jos asiakkaalla on avustaja mukana, ei hän poikkea muista asiakkaista mitenkään. Tarvittaessa liikuntavammaisia asiakkaita autetaan pääsemään eri tiloihin. Henkilökunta voi esimerkiksi nostaa asiakkaan tasoerojen yli ja kalusteita siirretään, jotta apuvälineillä on helpompi liikkua ja asiakkaat pääsevät pöytien ääreen.

Liikuntavammaiset asiakkaat ja tilojen esteettömyys ei haastattelun mukaan nouse esiin silloin kun ryhmät varaavat yrityksen palveluita. Jos ryhmässä kuitenkin on eritavoin liikkuvia ihmisiä, pystyy henkilökunta reagoimaan heidän erityistarpeisiinsa nopeasti. Yrityksen imagon kannalta on tärkeää, että se voi palvella kaikkia asiakkaita hyvin. Haastattelun mielestä liikuntavammaiset asiakkaat ovat niin marginaalinen asiakasryhmä, että he eivät vaikuta liiketoimintaan ratkaisevasti. Rakennuksen esteettömyyttä ei tulevaisuudessa ole tavoitteena kehittää. Kiinteistö ei ole oma ja vaadittavat muutostyöt tulisivat kalliiksi vanhassa rakennuksessa. Yritys on tulevaisuudessa rakentamassa uusia tiloja, joissa esteettömyys huomioidaan.

### **7.2.2 Haastattelu B**

Haastateltavana oli yrityksessä johtavassa asemassa oleva henkilö. Haastattelun alussa haastateltava on sitä mieltä, että heillä ei käy liikuntavammaisia asiakkaita, koska yrityksen toimiala ei sovellu liikuntavammaisille. Kerrottua erilaisista liikuntavammoista ja niiden eri ilmenemismuodoista, kertoi haastateltava heillä olevan usein senioriasiakkaita, jotka käyttävät liikkumisessaan apuvälineenä esimerkiksi keppiä. Senioriasiakkaiden määrä lisääntyy koko ajan. Yrityksellä on liikuntavammaisille soveltuvia apuvälineitä toiminnan helpottamiseksi maastossa.

Haastateltu kertoi, että yrityksen toimitilat ovat tarpeeksi esteettömät. Rakennukseen on tehty vuosi sitten luiska sisäänkäynnille. Tiloissa on wc-tilat liikuntavammaisille. Korjaustarvetta tällä hetkellä ei ole.

Haastatellun mukaan liikuntavammaiset asiakkaat eivät eroa muista asiakkaista. Ryhmätiloissa tilojen esteettömyys ei nouse esiin, vain muutaman kerran esteettömyydestä on erikseen kysely. Liiketoimintaan liikuntavammaisten asiakkaiden määrä ei vaikuta, heitä on niin vähän. Lähitulevaisuudessa yrityksellä ei ole tarkoitus tehdä muutoksia rakennukseen, nyt tehdyt toimenpiteet riittävät.

### **7.2.3 Haastattelu C**

Haastateltava on yrityksen toimipisteen esimies. Hänen mukaansa yrityksellä on harvoin liikuntavammaisia asiakkaita. Yksi vakituinen asiakas on, joka käyttää yrityksen palveluita säännöllisesti. Liikuntavammaisten asiakkaiden määrässä haastateltava ei ole huomannut muutosta.

Tilat ovat haastateltavan mielestä tarpeeksi esteettömät. Kesällä ja sesonkiviikoilla voi joskus olla tavaraa niin paljon esillä, että kulkuväylät saattavat olla ahtaita, muulloin tilat ovat väljät.

Vakituisesti yrityksessä asioiva liikuntavammaisen asiakas on haastateltavan mielestä vaativa asiakas, häntä täytyy auttaa asioimisessa ja liikkumisessa. Ryhmätiloissa ei ole koskaan kysytty tilojen esteettömyydestä. Koska liikuntavammaisia asiakkaita ei juuri ole, ei heillä ole liiketoimintaan vaikutusta. Yrityksen tilojen esteettömyyttä ei ole tarkoitus kehittää tulevaisuudessa, koska tarvetta ei ole.

### **7.2.4 Haastattelu D**

Haastateltava henkilö toimii yrityksessä myyntityössä. Yrityksen palveluita käyttävät eritasoisesti liikuntavammaiset asiakkaat. Heidän määränsä on lisääntynyt viimevuosina, varsinkin sen jälkeen kun liikuntavammaisille soveltuvia tiloja on rakennettu lähiympäristöön.

Haastateltavan mukaan tiloissa olisi kehitettävää esteettömyyden kannalta edelleen, vaikka muutaman viime vuoden aikana joitakin asioita on korjattu. Majoitustiloissa on liian ahdas-

ta pyörätuolia käyttävälle asiakkaalle ja yrityksen yleisissä tiloissa on kohtia, jotka hankaloittavat liikuntavammaisten liikkumista.

Liikuntavammaiset ovat asiakkaita asiakkaiden joukossa, eivätkä he ole vaativampia kuin muutkaan asiakkaat. Lähes aina liikuntavammaisella asiakkaalla on seuranaan läheinen tai avustaja, joka hoitaa liikuntavammaisen asiakkaan asioita. Liikuntavammaiset asiakkaat eivät ole rasite, vaan heitä halutaan palvella samoin kuin muitakin asiakkaita. Haastateltava kertoi, että vain harvoin ryhmätilauksissa esille nousee toimintaympäristön esteettömyys. Joskus matkanjohtajien kanssa selvitetään ryhmän erityistarpeita.

Liikuntavammaiset asiakkaat vaikuttavat liiketoimintaan positiivisesti ja haastateltavan mukaan kaikki asiakkaat ovat yritykselle tärkeitä. Imagollisesti on tärkeää, että kaikenlaiset asiakkaat voivat käyttää yrityksen palveluita.

Tulevaisuudessa esteettömyyttä voidaan kehittää kiinnittämällä huomiota pieniin asioihin, jotka eivät vielä ole kunnossa. Esteettömyyden kehittäminen ei ole välttämättä aina rahasta kiinni, vaan rakennuksen muunneltavuus on niin vaikeaa, että siitä ei saa esteettömämpää.

### **7.3 Kehittämisehdotukset**

Kaikissa Kalajoen matkailukeskuksessa havainnoiduissa rakennuksissa ja niiden ympäristöissä oli esteettömyyteen liittyviä puutteita, uudemmissa rakennuksissa vähemmän kuin vanhemmissa. Uudemmissakaan rakennuksissa ei ole noudatettu kaikilta osin Ympäristöministeriön ohjeita julkisesta rakentamisesta ja asuinrakentamisesta. On olemassa valmiita suunnitteluoppaita, joissa annetaan selkeitä neuvoja ja ohjeita esteettömän ympäristön ja rakennusten suunnitteluun ja rakentamiseen.

#### **7.3.1 Rakennusten saavutettavuus**

Suurimmat puutteet rakennusten saavutettavuudessa on pihojen tasoeroissa, joihin ei ole tehty luiskia. Hyvällä valaistuksella vältettäisiin monia vaaratilanteita piha-alueilla. Asia,

mistä olin rakennusten saavutettavuudessa eniten yllätynyt, oli se, että merkittävät pysäköintipaikkoja liikuntavammaisille ei rakennusten pihossa joko ole ollenkaan tai niitä ei ole merkitty asianmukaisesti. Jos merkittävät pysäköintipaikkoja ei ole, on lähellä sisäänkäyntiä olevat pysäköimispaikat aina varattuja ja liikuntavammaisen asiakkaan asioiminen yrityksessä estyy kokonaan tai ainakin hankaloituu ratkaisevasti. Liikuntavammaisen, jonka on vaikea poistua autosta ja siirtyä takaisin siihen, tarvitsee reilusti tilaa (pysäköimispaikka vähintään 3600 millimetriä) autonsa ympärille. Vain pääsemällä autosta sujuvasti ulos hän voi tulla asiakkaaksi yritykseen.

Täytyy myös huomioida se, että lähes aina liikuntavammaisella henkilöllä on mukanaan lähimmäinen tai avustaja, joka myös on maksava asiakas yritykselle. Ryhmä, jonka mukana matkustaa liikuntavammaisen henkilö, valitsee kohteeseen saavutettavan esteettömän kohteen, joka soveltuu myös mukana olevalla liikuntavammaiselle matkailijalle. Jos rakennus on hankalasti saavutettava, voi yritys menettää samalla kokonaisen ryhmän asiakkaita.

Rakennusten sisäänkäynneissä tulee kiinnittää huomiota oven avaamisen helppouteen. Raskas ovi ja kutsupainikkeen puuttuminen voivat aiheuttaa liikuntavammaiselle asiakkaalle sellaisen tilanteen ettei hän pääse rakennukseen sisään. Tämä ei ole ongelma vain pyörätuoliasiakkaille, vaan usein myös iäkkään ihmisen on vaikea saada raskaita ovia auki. Sisäänkäynnin kynnyksiin on myös kiinnitettävä huomiota. Kevyellä metalliluiskalla helpotetaan paljon liikuntavammaisten liikkumista kynnysten yli. Määräysten mukaiset käsi-johteet luiskissa ja portaissa tuovat turvallisuutta liikuntavammaisten liikkumiseen.

### **7.3.2 Sisätilat**

Sisätiloissa kalustuksen ja sisustuksen suunnittelulla saadaan helposti aikaan turvallisia esteettämiä tiloja. Tilojen ja kalusteiden muunneltavuus helpottavat erilaisten ihmisten toimimista tiloissa. Erikorkuisilla istuimilla helpotetaan eritavoin liikuntavammaisten oleskelua ravintolatiloihin ja esimerkiksi odottelua palvelupisteiden läheisyydessä. Riittävä valaistus ja tarpeeksi leveät kulkuväylät mahdollistavat liikuntavammaisen turvallisen itsenäisen liikkumisen eikä asiakas sido yrityksen henkilökunnan aikaa avustajan tehtäviin.



Palvelupisteet ovat kaikissa havainnoiduissa rakennuksissa pyörätuoliasiakkaille liian korkeita, eikä niiden läheisyydessä ole erikorkuisia istuimia tarjolla. Seisaaltaan asioiville asiakkaille ei ole apuvälineille paikkoja palvelupisteissä, ja esimerkiksi kyynärsauvojen tukeminen palvelupisteeseen on tällöin hankalaa. Matalammilla palvelupisteillä helpotettaisiin myös monien muiden, kuten esimerkiksi lapsiperheiden asioimista.

Liikuntavammaisille tarkoitettut wc-tilat ovat kaikissa havainnoiduissa yrityksissä puutteelliset tai niitä ei ole ollenkaan. Rakennuksissa, joissa wc-tila on ja neliöitä on tavallista wc-tilaa enemmän, määräyksissä ohjeistettu 1500 millimetrin kääntymisympyrä toteutuu vain yhdessä wc-tilassa. Wc-istuimen sijoittaminen siten, että istuimen kummallakin puolella on tarpeeksi tilaa, mahdollistaa wc:n käytön myös sellaiselle liikuntavammaiselle, joka tarvitsee kahden henkilön apua siirtymisissä. Käsituet wc-istuimessa auttavat seisomaan nousussa ja alas laskeutumisessa ja tukevat istujaa parempaan asentoon.

Pienet asiat, kuten paperirullan, bideen, saippuatelineen ja käsipyhyepaperitelineen sijainti ja saavutettavuus on asiakkaalle tärkeitä asioita hygienian kannalta. Mahdollisuus pesualltaan korkeuden säätämiseen helpottaa asiakkaan peseytymistä. Altaan ollessa sopivalla korkeudella, vesi ei roisku ja asiakas ei kastele itseään ja ympäristöään. Kaikista havainnoiduista wc-tiloista saa paremmin toimivia kiinnittämällä huomiota edellä mainittuihin asioihin.

Rakennuksissa, joissa on hissi, pitää jo suunnitteluvaiheessa kiinnittää huomiota siihen, että hissi on tarpeeksi tilava myös pyörätuoliasiakkaille, ja että hissien painikkeet ja kortinlukija ovat kaikkien ulottuvilla. Esitehyllyille esitteet tulee asetella niin, että myös pyörätuoliasiakkaat ulottuvat kaikkiin tarjolla oleviin esitteisiin. Tila- ja tapahtumaopasteet tulee sijoittaa niin, että ne ovat helposti huomattavissa ja luettavissa myös pyörätuoliasiakkaille.

### **7.3.3 Majoitustilat**

Kokonaan määräysten mukaisia majoitustiloja liikuntavammaisille havainnoiduissa koh-teissa ei ole. Huoneet ovat liian pieniä ja kalusteista johtuen kulkuväylillä ei ole vaadittua vähintään 1500 millimetrin kääntymistilaa. Huoneissa olevien wc-tilojen kalustus ei myös-

kään riitä määräysten mukaiseen tilojen toimivuuteen, vaikka tilaa on tarpeeksi. Havainnoidun hotellin kaikki huoneet ovat samankokoisia. Koska seinien purkaminen ja uudelleen rakentaminen on kallista, voisikin miettiä, muutettaisiinko yksi hotellin huoneista kalustamalla ja pienellä remontilla vaikeasti liikuntavammaiselle soveltuvaksi huoneeksi. Huoneesta saisi huolellisella suunnittelulla ja kalusteiden paikkaa muuttamalla tarpeeksi väljän pyörätuolia käyttävälle asiakkaalle. Huoneen wc-tilassa olemassa oleva allastaso tulisi purkaa ja tilalle sijoittaa säädettävä pesuallas. Wc-istuimen siirtäminen ja uudelleen sijoittaminenkaan ei liene nykyaikaisella rakennustekniikalla ylitse pääsemättömän vaikeaa.

#### **7.3.4 Sähköinen asiointi ja liikuntavammaisille tarjottavat aktiviteetit**

Yhtä havainnoitua kohdetta lukuun ottamatta kaikilla kohteilla on käytössä verkkosivut. Kahden kohteen sivuilla on maininta liikuntavammaisille soveltuvista tiloista. Liikuntavammaisille tarjottavia aktiviteetteja ei ole järjestänyt mikään havainnoiduista yrityksistä. Yritykset järjestävät kuitenkin monenlaisia tapahtumia, joihin myös liikuntavammaiset voivat osallistua. Onkin tärkeää, että yritykset kotisivuillaan selkeästi kertoisivat ympäristön ja rakennusten esteettömyydestä. Nykyään monet loma- tai työmatkaa suunnittelevat käyttävät matkan suunnittelussa apuna matkailukohteiden verkkosivuja. Ulkoinen saavutettavuus eli tiedon saanti kohteesta on liikuntavammaisille matkailijoille erityisen tärkeää.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET

On muistettava, että liikuntavammoja on niin monta kuin on ihmistäkin ja vamman vaikutus ihmisen liikkumiskykyyn on aina yksilöllinen. Liikuntavammainen voi olla henkilö, joka tarvitsee apuvälinettä vain liikkumiseen epätasaisessa maastossa, muutoin hän selviytyy ilman erityisjärjestelyitä. Toisaalta liikuntavammainen voi olla henkilö, joka tarvitsee liikkueessaan paikasta toiseen apuvälineeksi pyörätuolin ja avustajan, joskus kaksikin.

Kalajoen matkailukeskuksesta ei koskaan tule matkailukohdetta, joka olisi täysin esteetön. Siihen asettavat rajansa alueen osin vanha rakennuskanta ja luonto, jota ei voi täysin muokata esteettömäksi. Vaikka Kalajoen matkailukeskus ja sen yritykset eivät kaikilta osin sovellu liikuntavammaisille matkailijoille, on matkailukeskuksessa kuitenkin mahdollista luoda esteetön palveluketju. Matkailukeskuksessa on mahdollista toimia, majoittua ja ruokailla esteettömästi.

Alueen yrittäjien tulisi huomioida se, että liikuntavammaisten asiakkaiden määrä tulee lisääntymään tulevana vuosina. Yhä suurempi joukko liikkumisesteisiä ja ikääntyviä matkailijoita haluaa ja tarvitsee esteettömiä matkailupalveluita ja he ovat valmiit niistä maksamaan. Usein he ovat myös eläkeläisiä, jotka voivat matkailla sesonkiaikojen ulkopuolella. Matkailukeskuksen esteettömyys voi olla yksi tulevaisuuden suurista kilpailueduista matkailumarkkinoilla. Esteettömästä ympäristöstä hyötyvät myös muut asiakkaat. Lapsiperheet ovat Kalajoen matkailukeskuksen tärkeä asiakasryhmä. Perheiden liikkuminen matkailukeskuksessa helpottuisi esteettömän ympäristön ansiosta. Kuten edellä on jo useaan kertaan mainittu, hyötyvät yritykset esteettömyydestä myös sisäisesti, siivous ja tavaroiden siirtely rakennuksissa helpottuu ja tuo säästöjä.

### 8.1 Yhteenvedo tuloksista

Lähes kaikissa tässä tutkimuksessa havainnoituissa kohteissa esteettömyyttä on mietitty ainakin joiltakin osin. Mikään kohde ei kuitenkaan ole ottanut esteettömyyttä ja sen kehittämistä niin vakavasti, että kaikkia olemassa olevia rakennusmääräyksiä esteettömyydestä

olisi noudatettu. Jää tunne, että luiskat ja wc-tilat rakennuksiin on tehty, koska laki ja määräykset niin velvoittavat, mutta ne on rakennettu kustannuksia säästäen tai määräyksiin ei ole perehdytty kunnolla.

Syynä tähän voi olla se, että liikuntavammaiset asiakkaat koetaan niin pieneksi asiakasryhmäksi, ettei esteettömyyteen kannata panostaa. Syy siihen, että määräyksiä ei ole noudatettu kaikilta osin, voi johtua myös siitä, että ajatellaan esteettömän ympäristön poikkeavan ulkonäöllisesti muusta rakentamisesta ja silloin niin sanotut tavalliset asiakkaat vierastavat esteettömien tilojen käyttöä. Tiedän, että hotelleissa inva-huoneita on vaikeampi myydä niin sanotuille tavallisille asiakkaille. Onko syynä jonkinlainen leimaantumisen pelko? Tilanne on yrittäjien kannalta ymmärrettävä: kukaan ei halua rakentaa huoneita, jotka ovat hankalampia myydä kuin tavalliset huoneet.

Haastattelussa kävi selkeästi ilmi, että liikuntavammaiseksi ihmiseksi koetaan vain pyörätuolia käyttävät ihmiset. Muita liikuntavamman tasoja ei nähdä. Koska yrittäjät ja yritysten työntekijätkin ovat tavallisia ihmisiä, on heillä usein samat ennakkoluulot liikuntavammaisia kohtaan kuin tässä opinnäytetyössä on aikaisemmin ihmisillä kerrottu olevan. Liikuntavammaisia ei pidetä varteenotettavana asiakasryhmänä, heillä ei koeta olevan yritykselle taloudellista merkitystä. Yritykset, joissa liikuntavammaisia asiakkaita jo on, ovat kiinnostuneempia esteettömyydestä ja sen kehittämisestä. Näissä yrityksissä myös tietoa esteettömyydestä on enemmän ja ennakkoluuloja vähemmän.

Asiakaspalvelu kaikissa yrityksissä on pääsääntöisesti asiallista, joskus tosin hieman arastelevaa. Maalaisjärjellä ja ammatillisella avuliaisuudella kuitenkin ylitetään kynnyksiä ja kaadetaan esteitä.

## **8.2 Mitä opin – mitä tekisin toisin**

Tämän opinnäytetyön tekeminen on ollut vaativaa, stressaavaa, välillä erittäin työlästä, mutta samalla kaiken aikaa myös erittäin mielenkiintoista. Olen oppinut paljon uutta liikuntavammaisuuteen liittyvistä asioista sekä kirjoittamisesta ja tiedonhausta. Aihe on ollut kiinnostava ja läheinen. Paljon aikaa kirjoittaessa käytin siihen, että pysyn asiassa eikä

teksti lähde rönsyilemään tutkimuksen kannalta epäolennaisiin asioihin. Tietoa asioista saa nykyään niin monesta suunnasta, että olennaisen tiedon kerääminen on haasteellista. Aikaa opinnäytetyön tekemiseen kului noin puoli vuotta. Nyt jälkeenpäin ajateltuna olisin voinut tehdä tämän tutkimuksen puolet lyhyemmässäkin ajassa. Toisaalta voi olla, että olen tarvinnut tuon ajan asioiden sisäistämiseen ja ymmärtämiseen.

### **8.3 Jatkotutkimusehdotus**

Olen tutkinut Kalajoen matkailukeskuksen esteettömyyttä liikuntavammaisten asiakkaiden näkökulmasta. Kuten olen todennut, alueen esteettömyydessä on paljon kehitettävää. Alueen yrittäjien ja muiden siellä toimivien tahojen mielenkiinto esteettömyyteen ja siitä seuraaviin hyötyihin olisi saatava heräämään.

Kalajoen kaupunki on mukana useissa matkailua kehittävässä hankkeissa. Matkailukeskuksen esteettömyyden kehittäminen, mukaan lukien kaikki liikkumisesteiset, voisi olla tulevaisuudessa oma hankkeensa tai osa isompaa hanketta. Miksipä Kalajoki ei voisi olla tulevaisuudessa Suomen ensimmäinen esteetön, kaikille matkailijoille soveltuva matkailukeskus?

Yrittäjien kiinnostuksen herättämiseksi hankkeena voisi olla tiiviin, selkeän esteettömyysoppaan kokoaminen paikallisille yrityksille. Oppaassa olisi perustiedon lisäksi selkeät ohjeet siitä, miten pienillä asioilla esteettömyyttä voidaan kehittää kaikissa ympäristöissä sekä olemassa olevissa että suunnitteilla olevissa rakennuksissa.

## LÄHTEET

Brännare, R., Kairamo, H., Kulusjärvi, T. & Matero, S. 2005. Majoitus- ja matkailupalvelu. 4. painos. Helsinki: WSOY.

Herranen, J. 2010. Hiekka, meri ja aurinko. Kalajoen kutsu 2/2010, 2.

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. 13.–14., osin uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Invalidiliitto ry. 2010. Liikkumis- ja toimimiseesteinen - rakennus vai ihminen? Www-dokumentti. Saatavissa: <http://inport2.invalidiliitto.fi/esteettomyys/maaritelma2.html>. Luettu 16.7.2010.

Invalidiliitto ry. 2010. Mitä on esteettömyys? Www-dokumentti. Saatavissa: <http://inport2.invalidiliitto.fi/esteettomyys/maaritelma.html>. Luettu 16.7.2010.

Isto. Itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta tukevat toimintaympäristöt. Loppuraportti. Pdf-tiedosto. Saatavissa <http://ylylvieska.centria.fi/isto>. Luettu 5.9.2010.

Ilta-Sanomat. 2010. Vastaparit sarjan mainos. 18–19.9.2010, 56.

Kalajoki Akatemia. 2010. Aktiivista vapaa-aikaa. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.aktiivistavapaa-aikaa.fi/ajankohtaista.asp?lang=1&sua=1&q=y&s=78>. Luettu 11.8.2010.

Kalajoki Golf. 2010. Hiekkasärkät Golf Oy. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.kalajokigolf.fi/index.php/hiekkasaerkaet-golf>. Luettu 11.9.2010.

Kalajoki matkailu. 2010. Kesäkausi oli matkailussa hyvä. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.kalajokimatkailu.fi/fi/uutiset/kesäkausi-oli-matkailussa-hyva.html>. Luettu 11.9.2010.

Kivinen, T. & Helander- Sihvonen, A. 1997. Asiakkaat ja terveystalveluiden laatu. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Könkkölä, M. 1994. Ongelma vai haaste? Julkisten rakennusten liikkumiseesteiden poistaminen. Helsinki: Painatuskeskus Oy.

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Luontoon. 2010. Kalajoen Meriluontokeskus. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.luontoon.fi/page.asp?Section=10467>. Luettu 11.9.2010.

Malm, M., Matero, M., Repo, M. & Talvela, E-L. 2004. Esteistä mahdollisuuksiin. Vammaistyön perusteet. Helsinki: WSOY.

Matkailun edistämiskeskus. 2008. Suomalaisen hyvinvointimatkailun kehittämisstrategia kansainvälisillä markkinoilla 2008–2013. Pdf-tiedosto. Saatavissa: [http://www.mek.fi/W5/mekfi/index.nsf/%28pages%29/Hyvinvointimatkailun\\_strategia?opendocument&ind=W5/mekfi/index.nsf&np=F-30](http://www.mek.fi/W5/mekfi/index.nsf/%28pages%29/Hyvinvointimatkailun_strategia?opendocument&ind=W5/mekfi/index.nsf&np=F-30). Luettu 5.9.2010.

Matkailuyhteisö Globe. 2010. Esteetön matkailu. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.globe.fi/pages/esteetonmatkailu>. Luettu 16.7.2010.

Muhonen A. 2007. Esteetön asuinrakentaminen. Selvitys rakennuslainsäädännöstä ja ohjeistuksesta sekä esteettömän asumisen toteuttamisesta. Kajaanin ammattikorkeakoulu. Kajaani: Kajaanin kaupungin painatuskeskus.

Mäkelä R. 2010. Talouspäällikön haastattelu 19.9.2010. Hiekkasärkät Oy. Kalajoki.

Nevala-Puranen, N., Innanen, T., Ekroos, T. & Alaranta, H. 2001. Esteetön työympäristö liikuntavammaisille. Opas työterveyshuolto- ja työsuojeluhenkilöstölle. Helsinki: Vammalan Kirjapaino Oy.

Rakennustietosäätiö RTS 2007. Esteetön rakennus ja ympäristö. Turvallinen toimia ja liikua. Suunnitteluopas 2007. Tampere: Tammer-paino Oy.

Rullaten ry., D4 verkosto Oy., Kynnys ry. 2009. Esteetöntä matkailupalvelua Suomessa 2009.

Stakes. 2007. ”Se pyörätuoli on siinä se pelottava”- nuorilla jyrkkiä asenteita liikuntavammaisuutta kohtaan. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://dfasuomi.stakes.fi/FI/Ajankohtaista/Uutiset/uutisarkisto.htm>. Luettu 25.7.2010.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. Www-dokumentti. Saatavissa [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi). Luettu 15.7.2010.

Suomi kaikille. 2010. Asiakaspalvelu. Www-dokumentti. Saatavissa: [http://www.suomikaikille.fi/finlandforall/index.php?option=com\\_content&view=article&id=13&Itemid=15&lang=fi](http://www.suomikaikille.fi/finlandforall/index.php?option=com_content&view=article&id=13&Itemid=15&lang=fi). Luettu 19.9.2010.

Suomi kaikille. 2010. Erityisryhmät. Www-dokumentti. Saatavissa: [http://www.suomikaikille.fi/finlandforall/index.php?option=com\\_content&view=article&id=57&Itemid=39&lang=fi](http://www.suomikaikille.fi/finlandforall/index.php?option=com_content&view=article&id=57&Itemid=39&lang=fi). Luettu 19.9.2010.

Suomi kaikille. 2010. Toteuttajat. Www-dokumentti. Saatavilla: [http://www.suomikaikille.fi/finlandforall/index.php?option=com\\_content&view=article&id=89&Itemid=80&lang=fi](http://www.suomikaikille.fi/finlandforall/index.php?option=com_content&view=article&id=89&Itemid=80&lang=fi). Luettu 13.9.2010.

Tourism for all. 2010. About TFA. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.tourismforall.org.uk/About-TFA.html>. Luettu 18.8.2010.

Tukiviesti. 2010. Kohti perhekesää. Lehtiartikkeli. 3/2010, 22–23.

Verhe, I., Ruti, M. & Suomen Invalidien Urheiluliitto ry. 2007. Esteetön luontoliikunta. Rakennustieto Oy. Tampere: Tammer-paino Oy.  
Vuoristo, K-V. & Vesterinen, N. 2001. Lumen ja suven maa. Suomen matkailumaantiede. Porvoo: WSOY.

Yhdenvertaisuuslaki 20.1.2004/21. Www-dokumentti. Saatavissa [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi). Luettu 15.7.2010.



Asiakaspalvelu- ja majoitustilojen esteettömyys liikuntavammaisen asiakkaan näkökulmasta

Kartoitettava kohde:

Päivämäärä:

Tarkastaja(t), nimi ja yhteystiedot:

ARVIOITAVA KOHDE	ARVIO	KOMMENTIT / KORJausehdotukset
------------------	-------	-------------------------------

**1. Rakennuksen saavutettavuus** (1=huono, 2=tyytyttävä, 3=hyvä)

- |  |       |                 |
|--|-------|-----------------|
| – sijainti, liikenneyhteydet             | 1 2 3 |                 |
| – etäisyys julkisen liikenteen pysäkille | 1 2 3 | etäisyys _____m |
| – kulkuyhteyden esteettömyys pysäkiltä   |       | 1 2 3           |
| – taksin pysähtymispaikka pääovella      | 1 2 3 |                 |

**2. Pysäköintipaikat liikkumisesteisille**

- |   |       |                    |
|---|-------|--------------------|
| – etäisyys pääovesta  | 1 2 3 | etäisyys _____m    |
| – esteetön kulkuyhteys sisäänkäynnille                              | 1 2 3 |                    |
| – koko (leveys minimi 3600mm)                                       | 1 2 3 |                    |
| – lukumäärä, riittävyys   | 1 2 3 | lukumäärä _____kpl |
| – havaittavuus, merkitseminen<br>(merkintä pylväässä ja asfaltissa) | 1 2 3 |                    |

**3. Kulkuyhteydet ulkoalueella**

- |   |       |  |
|---|-------|--|
| – kulkureitit; pinta kova, tasainen, luistamaton          | 1 2 3 |  |
| – vapaa leveys (1500 – 2300mm suositeltava)               | 1 2 3 |  |
| – vapaa korkeus (2200mm suositeltava)                     | 1 2 3 |  |
| – havaittavuus (selkeä reuna, valaistus ...)              | 1 2 3 |  |
| – pyörätuolille ja rollaattorille soveltuva<br>kulkuväylä | 1 2 3 |  |
| – ulko-opasteiden selkeys, kontrastit, valaistus          | 1 2 3 |  |
| – valaistus riittävyys, kattavuus,<br>häikäsemättömyys    | 1 2 3 |  |

ARVIOITAVA KOHDE	ARVIO	KOMMENTIT / KORJausehdotukset
------------------	-------	-------------------------------

**4. Sisäänkäynti**

(1=huono, 2=tyydyttävä, 3=hyvä)

– havaittavuus	1 2 3
(= valaistus, ei törmäämisvaaraa lasioveen, talo-opasteet)	
– pyörätuolilla pääsy pääsisäänkäynnistä	1 2 3
– jos muu sisäänkäynti, opastus	1 2 3
– oven edessä 2mx2m vapaata tilaa	1 2 3
– sisäänkäynti katettu	1 2 3
– kutsupainike sisäänkäynnin yhteydessä	1 2 3
– luiska (kaltevuus max 8 % luistamaton)	1 2 3
– käsijohteet portaissa ja luiskassa molemmin puolin	1 2 3
– kynnyks (max 20mm)	1 2 3
– oven vapaa leveys (minimi 850mm)	1 2 3
– oven avaamisen helppous	1 2 3
– tuulikaapin tilavuus, kääntymisympyrä 1500mm	1 2 3
– opastuksen selkeys	1 2 3

**5. Sisätilat**

– valaistuksen riittävyys ja häikäisemättömyys	1 2 3
– liikkumisen helppous yleisesti	1 2 3
– kulkuväylien leveys (1500-1800mm)	1 2 3
– hissi	1 2 3
(min. mitat 1400x1100mm, oven leveys min. 900mm)	
– hissien painikkeet (korkeus lattiasta 900-1100mm)	1 2 3
– hissien oven edessä vapaa tila 1500x1500mm	1 2 3
– portaat (käsijohteet)	1 2 3
– wc-tilojen riittävyys	1 2 3
– wc-tilojen selkeä merkitseminen	1 2 3
– wc-tiloissa kääntymisympyrä 1500mm	1 2 3
– wc-istuimen vieressä vapaa tila min. 800mm	1 2 3
– wc-istuimen vieressä kääntyvät käsituot	1 2 3
– paperirullan ja bideen sijoitus max 300mm istuimesta	1 2 3
– pesualtaan korkeus säädettävä tai 800mm	1 2 3
– palvelupisteet helposti havaittavissa	1 2 3
– riittävä valaisu	1 2 3
– palvelutiskejä seisoen ja istuen asioiville	1 2 3
(korkeus seisomatiski 1100mm, istumatiski 700-800mm, syvyys istumatiski min. 600mm)	

– palvelupisteissä paikat apuvälineille	1 2 3
– palvelupisteelle pääsy pyörätuolilla	1 2 3
– opasteet, kyltit suurikokoisia	1 2 3
– aulaissa erikorkuisia istuimia (noin 300mm-500mm-600mm)	1 2 3
– esitehyllyt jne. max korkeus 1300mm	1 2 3
– henkilökunta; riittävyys, avuliaisuus	1 2 3
– poistumistie-opasteet selkeät ja valaistut	1 2 3

---

## 6. Majoitustilat

– inva -huoneiden riittävyys	1 2 3 lukumäärä _____ kpl
– pyörätuolilla pääsy huoneeseen (oven leveys vähintään 800 mm.)	1 2 3
– kulkuväylällä kääntymistilaa (vähintään 1500mm)	1 2 3
– wc-tiloissa kääntymispyyrä 1500mm	1 2 3
– wc-istuimen vieressä vapaa tila min. 800mm	1 2 3
– wc-istuimen vieressä kääntyvät käsituet	1 2 3
– paperirullan ja bideen sijoitus max 300mm istuimesta	1 2 3
– pesualtaan korkeus säädettävä tai 800mm	1 2 3

---

## 7. Sähköinen asiointi

– toimipaikalla on verkkosivut tai -palvelut	kyllä___ ei___
– verkkosivuilla tai verkkopalveluissa kerrottu tilojen esteettömyydestä	kyllä___ ei___

---

## 8. Liikuntavammaisille tarjottavat aktiviteetit

– toimipaikalla on liikuntavammaisille suunniteltua toimintaa	kyllä___ ei___
---	----------------

### LÄHDE:

Mukailten Invalidiliitto ry:n asiakaspalvelutilojen esteettömyyskartoitusslomaketta

HAASTATELTAVA \_\_\_\_\_

Onko yrityksenne asiakkaissa liikuntavammaisia?

Onko liikuntavammaisten asiakkaiden määrässä muutosta?

Onko yrityksenne toimitilat mielestänne tarpeeksi esteettömät tällä hetkellä?

Mitä toimitilojenne kohtia haluaisitte korjata esteettömämmäksi?

Ovatko liikuntavammaiset yrityksellenne vaativampia asiakkaita? Jos on, miten?

Jos ryhmä varaa palveluita yritykseltänne, nouseeko esteettömyys usein esiin?

Koetaanko yrityksessänne esteettömyys tarpeelliseksi, liiketoimintaan vaikuttavaksi?

Kehitetäänkö yrityksenne esteettömyyttä lähitulevaisuudessa? Mikä on suurin ”este” yrityksenne esteettömyyden kehittämisessä?