

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU  
Matkailun koulutusohjelma

Elina Hämäläinen

KEHITYSVAMMAISTEN MATKAILUN ESTEET JA HAASTEET  
PALVELUKOTIEN HENKILÖKUNNAN NÄKÖKULMASTA

Opinnäytetyö  
Marraskuu 2014



**OPINNÄYTETYÖ**  
**Marraskuu 2014**  
**Matkailun koulutusohjelma**

Sirkkalantie 12 A  
80100 JOENSUU  
013 260 600

**Tekijä**  
Elina Hämäläinen

**Nimeke**  
Kehitysvammaisten matkailun esteet ja haasteet palvelukotien henkilökunnan näkökulmasta

**Toimeksiantaja**  
Honkalampi-säätiö

**Tiivistelmä**

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kehitysvammaisten matkailun esteitä ja haasteita. Suomessa kehitysvammaisten matkailua ei ole juurikaan tutkittu, vaan painopiste on ollut matkailun esteettömyydessä. Kehitysvammaisten henkilöiden kanssa toimiessa huomiota on kiinnitettävä yksilölliseen toimintakykyyn, erityisesti psyykkiseen puoleen, kuten vaikeuksiin älyllisissä toiminnoissa ja käsitteellisissä taidoissa. Tällöin pelkkä fyysinen esteettömyys ei riitä. Muualla maailmassa kehitysvammaisten matkailua ja sen esteitä on tutkittu, ja nimenomaan kehitysvammaisten matkailua on kehitetty.

Esteitä ja haasteita selvitettiin Honkalampi-säätiön palvelukotien henkilökunnan haastatteluilla. Haastateltavat työskentelivät kehitysvammaisten ohjaajina ja hoitajina. Aineistonkeruumenetelmänä toimivat ryhmissä toteutetut teemahaastattelut. Aineiston analyysi toteutettiin faktaluentaan perustuen, jolloin haastatteluista saatua aineistoa verrattiin vastaavanlaiseen aineistoon.

Tutkimuksen tuloksena selvisi, että osaavan avustajan matkaseuraksi saaminen on suurin tekijä, joka estää kehitysvammaisten matkailun toteutumista. Muita kehitysvammaisten matkailuun liittyviä haasteita ovat taloudelliset rajoitteet, ennakkoluulot ja asenteet, matkan järjestämisen haasteellisuus, ennakkotietojen puutteellisuus sekä puutteet fyysisessä esteettömyydessä.

Kokonaisvaltaisin ratkaisu kehitysvammaisten matkailun toteutumisen edistämiseksi on kehitysvammaisiin asiakkaisiin erikoistunut matkanjärjestäjä. Tähän vaaditaan sosiaali- ja matkailualan toimijoiden välistä yhteistyötä.

**Kieli**  
suomi

Sivuja 49  
Liitteet 1  
Liitesivumäärä 1

**Asiasanat**  
kehitysvammaisuus, matkailu, esteet, esteettömyys



**THESIS**  
**November 2014**  
**Degree Programme in Tourism**  
Sirkkalantie 12 A  
80100 JOENSUU  
FINLAND  
013 260 600

Author  
Elina Hämäläinen

Title  
Mental Disability and Tourism - Barriers and Challenges from the Perspective of Nursing Staff

Commissioned by  
Honkalampi Foundation

Abstract

The purpose of this thesis was to investigate barriers and challenges related to tourism of the mentally disabled persons. Tourism of the mentally disabled persons has not been researched almost at all in Finland but, instead, the focus has been on accessible tourism. When working with persons with mental disabilities, their individual ability to function with its mental aspect has to be taken into account, viz., difficulties in intellectual actions and conceptual skills. This means that physical accessibility only is not enough. Mentally disabled persons' travelling and potential barriers occurring in it have been investigated in other countries, which has led to improvements.

In this study, barriers and challenges were identified by interviewing the nursing staff of the Honkalampi Foundation. The interviewees worked as mentally disabled persons' instructors and nurses at the Unit of Assisted Living Facilities. Theme interviews were executed in groups. The material was analysed with the factual reading when the data gathered from the interviews were compared with a corresponding material.

The most important finding was that getting a skillful assistant to accompany the trip is the main factor which prevents travelling of the people with mental disabilities. Other challenges are financial constraints, prejudice and attitudes, laborious organizing of the trip, inadequate foreknowledge as well as flaws in accessibility.

On the basis of the results of this study, it can be concluded that the most comprehensive solution to promote travelling of the people with mental disabilities would be a tour operator which focuses on mentally disabled clients. This requires collaboration between players both in social work and in the tourism industry.

Language  
Finnish

Pages 49  
Appendices 1  
Pages of Appendices 1

Keywords  
mental disability, tourism, barriers, accessibility

## Sisältö

1	Johdanto .....	5
2	Honkalampi-säätiö .....	7
3	Kehitysvammaisuus ja matkailu .....	9
	3.1 Kehitysvammaisuuden määrittelyä .....	9
	3.2 Kehitysvammaisten tasavertaiset oikeudet .....	11
	3.3 Kehitysvammaisuuden huomiointi matkailussa .....	12
4	Esteetön matkailu .....	15
	4.1 Esteetön ja saavutettava matkailupalvelu .....	15
	4.2 Esteettömän matkailun uudet suositukset.....	19
5	Tutkimuksen tarkoitus ja toteutus .....	21
	5.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuksen tarkoitus .....	21
	5.2 Tutkimusmenetelmän valinta .....	22
	5.3 Kohderyhmä ja aineiston hankinta .....	24
	5.4 Aineiston käsittely ja analyysi .....	25
6	Kehitysvammaisten matkailu hoitohenkilökunnan näkökulmasta.....	27
	6.1 Matkailun kokemisen positiivisuus .....	27
	6.2 Taloudelliset esteet ja osaavan matkaseuran puuttuminen .....	29
	6.3 Fyysiset ja toimintakykyyn liittyvät haasteet.....	32
	6.4 Järjestelyihin liittyvät haasteet .....	34
	6.5 Sosiaaliset haasteet.....	35
7	Haasteista ratkaisuihin.....	36
	7.1 Kehitysvammaisiin asiakkaisiin erikoistunut matkanjärjestäjä.....	36
	7.2 Esteettömyyttä kaikille .....	38
8	Pohdinta.....	39
	8.1 Sisällön ja tulosten tarkastelu .....	39
	8.2 Eettisyyden, luotettavuuden ja menetelmien tarkastelu .....	40
	8.3 Työn hyödynnettävyys ja jatkotutkimusideat.....	42
	Lähteet.....	44

### Liitteet

Liite 1 Teemahaastattelurunko

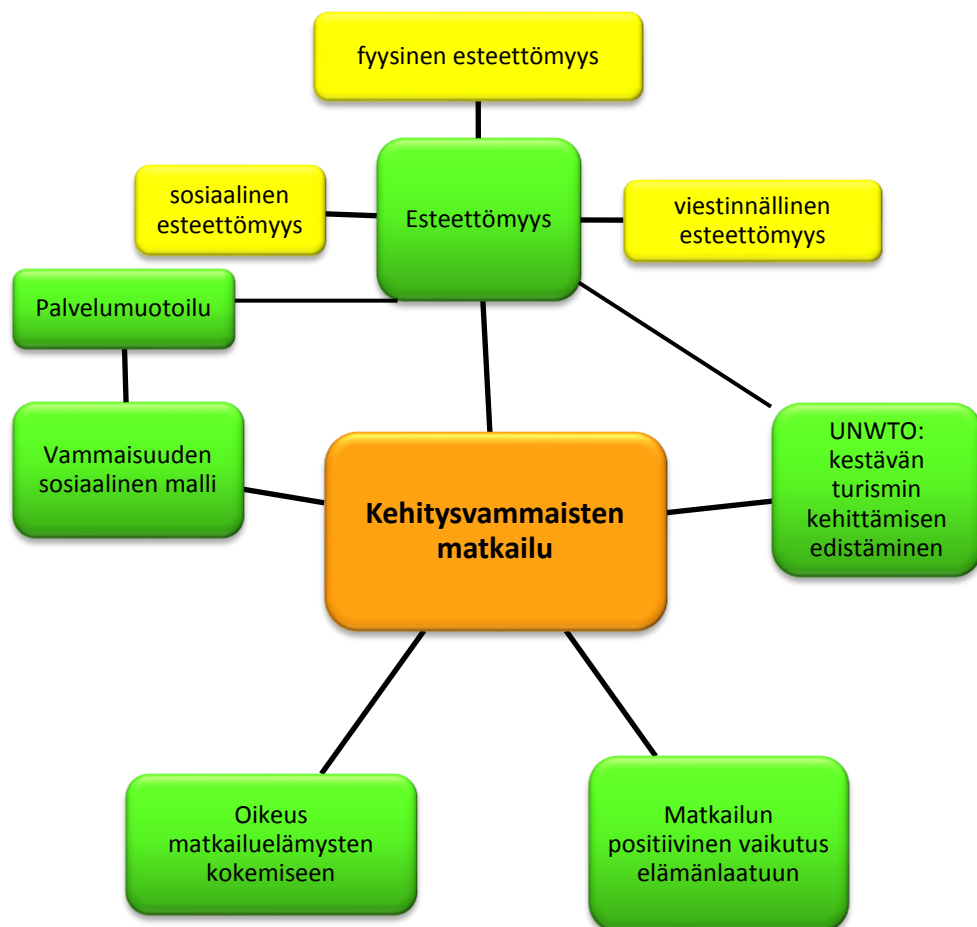
## 1 Johdanto

Halusin opinnäytetyöni liittyvän matkailun lisäksi myös sosiaalialaan, joten päätin lähteä selvittämään kehitysvammaisten matkailua. Aiempaa kotimaista tutkimustietoa kehitysvammaisten matkailusta on erittäin vähän, ja tutkimukset keskittyvät lähinnä luontomatkailuun ja matkailukohteiden fyysiseen esteettömyyteen. Internethaulla ”kehitysvammaisten matkailu” ei löydy tietoa kyseisestä aiheesta. Tästä voidaan päätellä, että tarvetta aiheen tutkimiselle Suomessa on. Esteettömyyttä korostetaan paljon, ja monet matkakohteet pyrkivät esteettömyyteen ainakin jollain tasolla. Koska esteettömyys on tärkeä osa kehitysvammaisten matkailua, on aihe ajankohtainen muun muassa sen perusteella, että Maailman matkailujärjestö (The United Nations World Tourism Organization) hyväksyi vuonna 2013 uudet esteettömän matkailun suositukset. Yksi järjestön pääteemoista on kestävän turismin kehittämisen edistäminen, ja suositukset sisältyvät tähän teemaan (UNWTO 2014).

Esteetön ja saavutettava matkakohde vaikuttaa positiivisesti kehitysvammaisten matkailun toteutumiseen, mutta oletettavasti on myös paljon matkakohteista riippumattomia tekijöitä, jotka voivat muodostua esteiksi matkaan pääsemiselle. Tämä korostuu etenkin kehitysvammaisten henkilöiden kohdalla, sillä heidän toimintarajoitteensa painottuvat psyykkiseen puoleen ja vaikeuksiin älyllisissä toiminnoissa (Seppälä 2009).

Ennakkoon voi olettaa, että kehitysvammaisuus asettaa haasteita jo matkaa suunniteltaessa ja järjestettäessä, ei vain itse matkalla. Haasteet voivat liittyä tarvittavaan avustajaan, matkan rahoitukseen, sopivien kohteiden löytymiseen sekä asiakaspalveluun ja ennakkoasenteisiin. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää kehitysvammaisten matkailun nykytilaa aiempien tutkimusten avulla, sekä kartoittaa kehitysvammaisten matkailuun liittyviä esteitä. Näitä esteitä haetaan haastattelemalla kehitysvammaisten parissa työskentelevää hoitohenkilökuntaa. Työn tuloksena syntyy käsitys siitä, millaisia asioita kehitysvammaisten matkailussa tulee jatkossa huomioida, jotta kehitysvammaisilla henkilöillä olisi paremmat mahdollisuudet matkustamiseen.

Alapuolella olevassa kuviossa on kuvattu opinnäytetyön aiheen, eli kehitysvammaisten matkailun viitekehys, jossa näkyy, mitä työn tietoperustaan sisältyy (kuvio 1). Matkailulla on positiivinen vaikutus kehitysvammaisten elämänlaatuun (Parviainen & Reijonen 2001, 36; Patterson 2001), ja heillä on myös tasavertainen oikeus matkailuelämysten kokemiseen. Tärkeä kehitysvammaisten matkailussa huomioitava tekijä on sosiaalinen näkökulma. Sen mukaan palveluita ei tulisi määrittellä asiakkaiden toimintarajoitteiden perusteella valmiiksi vain tietyille ryhmille, vaan palvelua tulisi pyrkiä muokkaamaan asiakkaan omien toiveiden ja tarpeiden mukaan. Tätä kautta yksilöllisen palvelumuotoilun merkitys korostuu, mutta samalla esiin nousee myös käsite yleismaailmallinen muotoilu (Universal Design, Design for All), joka korostaa jokaisen mahdollisen asiakkaan huomioimista palveluita suunniteltaessa. Edellä mainitut tekijät ovat olennainen osa kehitysvammaisten matkailua, koska kaikilla on erilaisia kykyjä, taitoja ja kiinnostuksen kohteita.



Kuvio 1. Viitekehys.

Kehitysvammaisten matkailu ja sen esteet on erittäin laaja aihe, joten rajasin aiheittani keskittymällä kehitysvammaisiin aikuisiin. Kartoitin esteitä työn toimeksiantajana toimivan Honkalampi-säätiön kehitysvammaisten palvelukotien henkilökunnan näkökulmasta. Aineistonhankintamenetelmänä toimivat ryhmissä toteutetut teemahaastattelut, ja haastatteluaineiston analyysi toteutettiin faktaluentaan perustuen. Faktaluennassa olennaisessa osassa ovat haastateltavien näkemykset ja mielipiteet, sekä niiden arviointi ja vertaaminen aiheeseen liittyvään aineistoon (Alastalo & Åkerman 2010, 376, 390).

## **2 Honkalampi-säätiö**

Opinnäytetyön toimeksiantaja on monialainen sosiaalipalvelujen tuottaja ja kehittäjä Honkalampi-säätiö. Säätiö osoitti kiinnostusta ryhtyä opinnäytetyön toimeksiantajaksi, ja toiveena oli selvittää kehitysvammaisten matkustamiseen liittyviä esteitä ja mahdollisia ratkaisuja. Ennakkotietona oli, että palvelukotien asukkailla on halua matkustaa, mutta matkailu on erittäin vähäistä, esimerkiksi avustajan puuttumisen vuoksi. Ohjaajana toimeksiantajan puolelta toimi palvelujohtaja Arto Mononen.

Honkalampi-säätiö on perustettu Liperissä vuonna 1991 (Honkalampi-säätiö 2014a). Yli 20 vuoden toiminta-aikanaan se on kehittänyt monialaisten sosiaalipalvelujen osaamistaan ja kasvanut valtakunnalliseksi toimijaksi. Toimipisteet keskittyvät tällä hetkellä Pohjois-Karjalan ja Pohjois-Savon alueille. Honkalampisäätiö on Honkalampi-säätiö -konsernin emoyhtiö ja konserniin kuuluu lisäksi neljä tytäryhtiötä. (Honkalampi-säätiö 2014b.) Säätiön tavoitteita ovat vammaisten asumis- ja toimintamahdollisuuksien edistäminen, vammaisten, vajaakuntoisten ja heidän omaistensa kuntoutumisen tukeminen ja järjestäminen, sekä sosiaalipalvelujen laadullisen kehittymisen edistäminen. Emoyhtiö Honkalampisäätiön toimintaan kuuluu asumispalvelujen, kuntoutus- ja ohjauspalvelujen sekä työvalmennuspalvelujen tuottaminen. Säätiö myös ylläpitää kehittämiskeskuksia ja -hankkeita. (Honkalampi-säätiö 2014c.)

Säätiön palvelujen kehittämisen taustalla on tilaaja-tuottaja -toimintatavalla tuotetut palvelut. Keskeisiä asiakkaita ovat erilaiset julkisen hallinnon tahot, jotka ostavat säätiön palveluita omille asiakkailleen. Honkalampi-säätiön tuottamissa sosiaalipalveluissa korostuu laadukkuus, ja sillä on ISO 9001 -standardiin perustuva, sertifioitu toimintajärjestelmä. Säätiön arvoja ovat ihmisläheisyys, esteetön yhteiskunta ja yhteiskuntavastuu. (Honkalampi-säätiö 2014d.) Säätiön arvot näkyvät esimerkiksi palvelukodeissa, joissa henkilökunnan mukaan kaiken toiminnan lähtökohtana on yksilöllinen asukas.

Honkalampi-säätiön asumispalveluita ovat autettu asuminen, asumisvalmennus sekä asumispalvelujen tarpeen arviointi ja erikseen sovittuna myös tilapäisasumisen palvelut. Palvelukoteja on tällä hetkellä yhdeksän, ja niiden asukkaat ovat pääsääntöisesti yli 18-vuotiaita henkilöitä, jotka tarvitsevat ohjausta selviytyäkseen arkipäivän toiminnan asettamista haasteista. Haasteet liittyvät esimerkiksi kodinhoitoon, opiskeluun, työelämään ja sosiaaliseen toimintaan. Henkilökuntaa on palvelukodeissa ympäri vuorokauden auttamassa ja ohjaamassa asukkaita koko heidän elämänsä ajan. Palvelukodeissa on erityistarpeet huomioiden varusteltuja yksiöitä, kaksioita sekä ryhmäasuntoja. Yksiöt ja kaksiot ovat tavallisia vuokra-asuntoja, ja ryhmäasunnoissa kullakin asukkaalla on oma makuuhuone ja kylpyhuone, mutta yhteiset keittiö- ja oleskelutilat. (Honkalampi-säätiö 2014e.)

Arto Monosen ja hoitohenkilökunnan mukaan säätiön palvelukotien asukkaista suurin osa on vaikeasti vammaisia ja he tarvitsevat apua vuorokauden ympäri. Vaikeasti kehitysvammaisen henkilö vaatii jatkuvaa tukea ja ohjausta, ja on riippuvainen muista ihmisistä, mutta voi myös kehittyä melko itsenäiseksi henkilökohtaisissa arkipäivän toiminnoissaan. Syvä älyllinen kehitysvammaisuus puolestaan aiheuttaa jatkuvan hoidon tarpeen, ja näin ollen täyden riippuvuuden muista ihmisistä, jolloin henkilö tarvitsee ympärivuorokautista valvontaa. (Kaski, Manninen & Pihko 2009, 21–22.)



## 3 Kehitysvammaisuus ja matkailu

### 3.1 Kehitysvammaisuuden määrittelyä

Kehitysvammaisuudella tarkoitetaan kehitysiässä (alle 18 vuotta) syntynyttä älyllisten toimintojen jälkeenjääneisyyttä (älykkyydosamäärä alle 70, häiriintynyt sopeutumiskäyttäytyminen), jonka seurauksena henkilö ei pysty huolehtimaan asioistaan kuten muut ihmiset (Iivanainen 2009).

Kehitysvammaisuus ei ole sairaus, ja syitä kehitysvammaisuudelle on useita. Kehitysvammaisuus voi johtua esimerkiksi perintötekijöiden häiriöistä, synnytyksessä aiheutuneesta hapenpuutteesta tai lapsuusiässä tapahtuneesta onnettomuudesta. Viime vuosina geenitutkimus on löytänyt uusia syitä kehitysvammaisuuteen, mutta silti kehitysvammaisuuden syy jää usein tuntemattomaksi. (Kehitysvammaliitto 2014a.)

Kehitysvammaisuus on vammaisuutta, joka tarkoittaa toimintakyvyn rajoitteita erilaisissa tilanteissa (Seppälä 2009). Kehitysvammaisuus tarkoittaa vaikeutta oppia ja ymmärtää uusia asioita, mutta se rajoittaa vain osaa ihmisen toimintoista. Kaikilla ihmisillä on erilaisia kykyjä ja vahvuuksia, ja myös kehitysvammaisuuden aste vaihtelee henkilöittäin hyvin paljon. Se vaihtelee lievästä oppimisvaikeudesta vaikeaan vammaan. (Kehitysvammaliitto 2014b.) Monilla ihmisillä, joilla on kehitysvamma, on myös lisävammoja ja -sairauksia, kuten aisti-, puhe- ja liikuntavammat, epilepsia, autismi, mielenterveyden häiriöt sekä haastava käyttäytyminen. Nämä voivat aiheuttaa haasteita esimerkiksi liikkumisessa, puhumisessa tai muutoin sosiaalisessa kanssakäymisessä muiden ihmisten kanssa. (Kehitysvammaisten Tukiliitto ry 2014a; Kaski ym. 2009, 19). Kehitysvammaisuus on siis yläkäsite erilaisille vaikeuksille oppia ja ylläpitää arkielämään liittyviä toimia. Nämä vaikeudet voivat ilmetä monella eri tavalla ja johtua hyvinkin erilaisista syistä, joten tyypillistä kehitysvammatapausta ei ole. (Seppälä 2009.)

Kehitysvammaiset ihmiset tarvitsevat tukea, ohjausta ja erilaisia palveluita voidakseen elää yhteiskunnan tasa-arvoisina jäseninä. Nämä tuki- ja ohjauspalvelut voivat liittyä esimerkiksi kommunikaatioon, omatoimisuuteen, sosiaalisiin

taitoihin, ympäristössä liikkumiseen ja vapaa-aikaan. Yksilöllisellä ja tarpeenmukaisella tuella kehitysvammaista henkilöä voidaan auttaa elämään hyvää ja itsenäistä elämää. (Kehitysvammaisten Tukiliitto ry 2014 a.)

Kehitysvammaisuuteen liittyvät keskeisesti vaikeudet älyllisissä toiminnoissa. Vaikeuksia ilmenee esimerkiksi päättelykyvyssä, ongelmien ratkaisussa, monimutkaisten asiayhteyksien ymmärtämisessä, kokemuksesta oppimisessa sekä oman toiminnan suunnittelussa. Asioiden käsittelykyky on kehitysvammaisille henkilöille tavallista haastavampaa, mikä tarkoittaa, että esimerkiksi suurten asiakokonaisuuksien käsittely ei onnistu, tieto- ja kokemusaineiston prosessointi vie pidempään kuin muilla ihmisillä, ja myös abstraktien asioiden käsittely on konkreettisia asioita vaikeampaa. Näin ollen rajoituksia ilmenee myös taidoissa hyödyntää erilaisia palveluita ja mahdollisuuksia. (Seppälä 2009.)

Usein kehitysvammaisuuteen liittyy vaikeuksia myös käsitteellisissä ja käytännöllisissä taidoissa sekä sosiaalisten suhteiden ja roolien hallinnassa. Käsitteellisiä taitoja ovat muun muassa puhuminen, ymmärtäminen, lukeminen, kirjoittaminen, rahan arvon ymmärtäminen sekä aikakäsitteen hallinta. Käytännöllisiin taitoihin kuuluvat esimerkiksi asumiseen, liikkumiseen ja vapaa-aikaan liittyvät toiminnalliset taidot. Sosiaalisten roolien hallinnassa olennaista on muun muassa kyky käyttäytyä tilanteen vaatimalla tavalla, jolloin myös omasta turvallisuudesta huolehtiminen voi tuottaa vaikeuksia. Kaikki nämä vaikeudet voivat muodostua esteeksi osallisuudelle ja kansalaisuudelle. (Seppälä 2009.) Osa niistä voi olennaisesti vaikeuttaa myös matkailun toteutumista.

Kehitysvammaisuutta voidaan tarkastella usealta eri kannalta. Yleisimpiä näkökulmia kehitysvammaisuuden määrittelyssä ovat lääketieteellinen, toimintakykyyn keskittyvä ja sosiaalinen näkökulma. Kehitysvammaisuutta on perinteisesti tarkasteltu lääketieteen näkökulmasta. Tällöin tarkastelussa keskitytään vamman syihin ja siihen, kuinka vamma vaikuttaa ihmisen terveydentilaan ja hyvinvointiin. Myös toimintakyvyn näkökulma on ollut käytössä jo kauan, ja siinä pohditaan erityisesti ihmisen valmiuksia selviytyä erilaisissa ympäristöissä. Sosiaalinen näkökulma on viime vuosina korostunut aiempaa enemmän. Se painottaakin sitä, että ihmisten mahdollisuuksia rajoittaa vamman sijasta usein riip-

puvuus muista ihmisistä, ja riippuvuuteen puolestaan vaikuttavat muun muassa ennakkoluulot ja rakenteelliset esteet. (Kehitysvammaliitto 2014b.) Erityisesti sosiaalinen, mutta myös toimintakyvyn näkökulma ovat keskeisessä roolissa pohdittaessa kehitysvammaisten matkailua ja siihen liittyviä esteitä.

### **3.2 Kehitysvammaisten tasavertaiset oikeudet**

”Kehitysvammaisilla ihmisillä on samat ihmisoikeudet kuin muillakin, ja heillä on oikeus osallistua yhteiskuntaan sen täysivaltaisina jäsenenä” (Kehitysvammaliitto 2014a).

Keskeisimpiä lakeja kehitysvammaisten oikeuksien kannalta ovat muun muassa

- Suomen perustuslaki (1999/731)
- kehitysvammalaki (1977/519)
- vammaispalvelulaki (1987/380)

(Kehitysvammaisten Tukiliitto ry 2014b).

Suomen perustuslakiin on kirjattu jokaiselle Suomen kansalaiselle kuuluvat perusoikeudet, joita ovat muun muassa yhdenvertaisuus, oikeus henkilökohtaiseen vapauteen, liikkumisvapaus ja yksityiselämän suoja. Perustuslain 6. §:n mukaan ihmiset ovat yhdenvertaisia, eikä ketään saa asettaa eri asemaan terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon turvataan perustuslain 19.1. §:ssä, ja 19.3. § velvoittaa julkisen vallan turvaamaan jokaiselle riittävät sosiaalipalvelut. Palvelutason katsotaan olevan riittävä, kun se luo jokaiselle ihmiselle edellytykset toimia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä. Tämä lähtökohta tulee huomioida palveluita koskevia päätöksiä tehtäessä. Perustuslain 22. § velvoittaa julkisen vallan turvaamaan perusoikeuksien toteutumisen käytännössä. Alemman asteen säädöksissä on tarkemmin määritelty, millaisia toimia yhteiskunnalta edellytetään ja esimerkiksi, millaisia palveluita asiakkailta on oikeus saada. (Kaipinen 2014.) Suomen hallitus on vuonna 2006 antanut eduskunnalle Valtioneuvoston vammaispoliittisen selonteon, jonka keskeiset periaatteet ovat

vammaisten henkilöiden oikeus yhdenvertaisuuteen, osallisuuteen sekä tarpeellisiin palveluihin ja tukitoimiin (Kaski ym. 2009, 163–164).

Normaalisuuden periaate on keskeisessä roolissa palveluita järjestettäessä, ja se liittyy yleis- ja erityislakien välisiin suhteisiin. Periaatteella tarkoitetaan kehitysvammaisen henkilön oikeutta elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä. Normaalisuuden periaatteeseen sisältyy ajatus siitä, että elleivät yleislait pysty turvaamaan vammaisen henkilön toimimista yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä, hänen kehitystasonsa ja yksilöllisten kykyjensä mukaisesti, on turvaututtava erityislakeihin. (Kehitysvammaisten Tukiliitto ry 2014b.) Käynnissä on lakiuudistus, jonka tarkoituksena on yhdistää nykyinen vammaispalvelulaki ja kehitysvammalaki uudeksi vammaispalveluja koskevaksi erityislaiksi (Kaipinen 2014). Erilaisten erityislakien tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä olla yhteiskunnan tasavertainen jäsen, sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuudesta aiheutuvia haittoja (Kehitysvammaisten Tukiliitto ry 2014b).

Normaalisuuden periaate näkyy myös YK:n yleiskokouksen antamassa kehitysvammaisten henkilöiden oikeuksia koskevassa julistuksessa (Kaski ym. 2009, 161–163). Julistuksen lisäksi kehitysvammaisten oikeuksien kannalta tärkeimpiä kansainvälisiä sopimuksia ovat esimerkiksi YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus, Euroopan ihmisoikeussopimus sekä Euroopan sosiaalinen peruskirja. Kattavammin kehitysvammaisten oikeuksista lainsäädännössä löytyy esimerkiksi Kehitysvammaisten Tukiliiton kotisivuilta. (Kehitysvammaisten Tukiliitto ry 2014b.)

### **3.3 Kehitysvammaisuuden huomiointi matkailussa**

YK:n alaisen Maailman matkailujärjestön UNWTO:n mukaan

matkailu (tourism) on toimintaa, jossa ihmiset matkustavat tavanomaisen elinpiirinsä ulkopuolella olevaan paikkaan ja oleskelevat siellä yhtäjaksoisesti korkeintaan yhden vuoden ajan (12 kuukautta) vapaa-ajanvieton, liikematkan tai muussa tarkoituksessa (Veijola, Ilola & Edelheim 2013, 18 mukaan).

Matkailulla on positiivinen vaikutus kehitysvammaisen henkilön elämänlaatuun, ja jo pienikin ympäristönvaihdos tuo virkistävää vaihtelua arkeen (Parviainen & Reijonen 2001, 36–37). Kehitysvammaisia henkilöitä on Suomessa arviolta noin 40 000 (Kehitysvammaliitto 2014a). Heillä on samanlainen oikeus ja halu matkustaa ja kokea matkailuelämyksiä kuin henkilöillä ilman kehitysvammaa (Parviainen & Reijonen 2001, 37; Hartikka 2014, 36). He siis ovat potentiaalisia asiakkaita matkailualan yrittäjille. Kehitysvammaisuus ja mahdollisesti siitä johtuvat rajoitteet täytyy ottaa huomioon tasa-arvoista ja toimivaa matkailupalvelua tuottaessa. Kuten edellä (luku 3.1) kävi ilmi, kehitysvammaisilla henkilöillä on vaikeuksia asioiden käsittelykyvyssä, käsitteellisissä taidoissa, sekä sosiaalisten suhteiden ja roolien hallinnassa. Näin ollen toimintakyvyn rajoitteet eivät liity vain fyysisiin haasteisiin, vaan erityistä huomiota on kiinnitettävä psyykkiseen puoleen ja vaikeuksiin älyllisissä toiminnoissa. Onkin tärkeää selvittää, mitä esteitä kehitysvammaisuus saattaa matkailun toteutumiselle aiheuttaa, minkälaista kehitysvammaisten matkailu on tällä hetkellä, ja millaista sen pitäisi olla.

”Kehitysvammaisten matkailu” -haulla (20.5.2014) ei Internetistä löydy tietoa kyseisestä aiheesta. Esteettömyydestä ja esteettömästä matkailusta löytyy runsaasti tietoa erilaisista lähteistä. Tämä osoittaa, että nimenomaan kehitysvammaisten matkailua ei ole viime vuosina juurikaan tutkittu, tai siihen kovin paljoa kansallisella tasolla panostettu. Tämä puolestaan johtuu luultavimmin siitä, että kehitysvammaisten matkailun katsotaan olevan osa esteetöntä matkailua.

Hellströmin (2012, 11) mukaan kotimaan matkailupalvelujen suunnittelussa on viime vuosina huomioitu erityisesti kehitysvammaiset ja liikuntarajoitteiset henkilöt. Esimerkiksi erilaiset ohjelmapalveluyritykset ovat huomioineet vammaismatkailijat, ja tarjoavat muun muassa esteetöntä ratsastusta ja mönkijäsafareita. Erilaisia hankkeita, selvityksiä ja oppaita esteettömien matkailupalveluiden kehittämiseksi Suomessa onkin tehty runsaasti. Esimerkiksi Kurtti (2007) on selvittänyt luontoliikunta- ja matkailupalveluiden esteettömyyttä ja saavutettavuutta, näkökulmana käyttäjien asettamat vaatimukset. Erilaisten liikuntamuotojen ja aktiviteettien, kuten soveltavan lumilautailun ja moottorikelkkasafarin lisäksi työssä kiinnitetään huomiota myös hyvän asiakaspalvelun merkitykseen, asenteisiin ja erilaisiin ennakkoluuloihin. Hiltula (2013) on opinnäytetyössään tehnyt

palveluntarjoajille oppaan esteettömien matkailupalveluiden kehittämiseen. Kar-toitusta esteettömistä matkakohteista ja matkailupalveluista Suomessa ovat tehneet Rullaten ry, D4-verkosto Oy sekä Kynnys ry (Rullaten ry 2011). Yhteis-työn tuloksena on julkaistu teos Esteetöntä matkailupalvelua Suomessa 2011, jossa on tietoja lähes tuhannen kohteen esteettömyydestä. Esteetöntä matkai-lua käsitellään tarkemmin luvussa neljä.

Kansainvälisellä tasolla kehitysvammaisten ja muutoin älyllisesti toimintarajoit-teisten henkilöiden matkustamista ja sen mahdollisia esteitä on tutkittu jo kauan. Esimerkiksi Ralph W. Smith (1987) on jo lähes 30 vuotta sitten tehnyt tutkimus-ta kehitysvammaisten matkailuun liittyvistä esteistä. Patterson (2001) on puo-lestaan perustellut kehitysvammaisten matkailukokemusten tärkeyttä korostaen sosiaalista esteettömyyttä.

Muualla maailmassa kehitysvammaisten matkailua on paitsi tutkittu, mutta myös kehitetty, sillä Internethaut termeillä kuten ”mentally disabled tourism” ja “deve-lopmental disability tourism” tuottavat useita osumia (20.9.2014). Esimerkiksi Ranskassa on kehitetty matkailupalveluita erilaisten ihmisten toimintakyky huo-mioiden. Vulcania-teemapuisto tarjoaa tuotteita, kuten työpajoja sekä opastettu-ja kierroksia henkilöille, joilla on haasteita älyllisissä toiminnoissa. Tuotteen oh-jelman voi pyytää suunnittelemaan ennakkoon, ja ryhmän jäsenten eritasoinen toimintakyky huomioidaan ohjelmaa suunniteltaessa. (Vulcania 2014.) Kunkin asiakkaan yksilöllisellä huomioinnilla varmistetaan jokaisen henkilökohtainen elämyksellisyyden kokeminen ja nauttiminen. Euroopassa on käynnissä projek-ti, jonka tavoitteena on kehittää matkaoppaiden osaamista sellaisia henkilöitä ajatellen, joilla on oppimisvaikeuksia tai vaikeuksia älyllisissä toiminnoissa. Pro-jekti tähtää siihen, että kaikilla olisi mahdollisuus osallistua opastetulle kierrok-selle ja sitä kautta merkitykselliseen matkailuelämykseen ja -kokemukseen (T-Guide 2014).

DisabledTravelers.com-sivuille on listattu matkanjärjestäjiä, jotka tarjoavat es-teettämiä ja saavutettavia matkailupalveluita. Sivuilta löytyy kuusi matkanjärjes-täjiä, jotka mainitsevat esittelytekstissään kehitysvammaisuuden (developmen-tal disability) ja ovat erikoistuneet juuri kehitysvammaisiin asiakkaisiin. Kaikki

kuusi palveluntarjoajaa toimivat Yhdysvalloissa. (DisabledTravelers.com 2014.) Esimerkiksi Trips Inc. Special Adventures järjestää matkapaketteja henkilöille, joilla on kehitysvamma tai muutoin vaikeuksia älyllisissä toiminnoissa. Yritys järjestää matkoja keskimäärin 20 hengen ryhmille ja pystyy silti huomioimaan jokaisen osallistujan sosiaaliset taidot, liikkumisen ja muut ominaisuudet (Trips Inc. Special Adventures 2014) siten, että matka on kaikille mieluinen ja onnistunut.

Esteettömyyden huomioivat matkakohteet voivat vaatia toimintarajoitteiselle henkilölle avustajan mukaan (Disney 2014). Kehitysvammaisten matkailuun keskittyneet matkanjärjestäjät tarjoavatkin monipuolisen valikoiman valvottuja lomiam, joilla on mukana yleensä yksi avustaja kolmea tai neljää asiakasta kohden. Avustajat huolehtivat asiakkaista matkan aikana, ovat tukena ja auttavat esimerkiksi käyttörahan budjetoinnissa. Matkoilla on usein myös sairaanhoitaja, joka huolehtii asiakkaiden lääkehoidosta tarpeen mukaan. (Trips Inc. Special Adventures 2014; The Guided Tour, Inc. 2014.)

Palvelumuotoilu, ja sen kautta asiakasymmärrys, ovat keskeisessä roolissa, kun pohditaan kehitysvammaisten matkailun toteutumista ja sen kehittämistä. Palvelumuotoilu käsittää inhimillisen toiminnan, tarpeiden, tunteiden ja motiivien kokonaisvaltaisen ymmärtämisen. Tällöin palvelujen kehittämisen keskiössä on käyttäjän näkökulma. (Miettinen, Raulo & Ruuska 2011, 13.)

## **4 Esteetön matkailu**

### **4.1 Esteetön ja saavutettava matkailupalvelu**

Eurooppalainen esteettömän matkailun verkosto (European Network for Accessible Tourism, ENAT) määrittelee esteettömän matkailun olevan ”kaikkien henkilöiden tasavertaista mahdollisuutta matkustaa itsenäisesti, nauttia elämyksistä, saada tarvitsemaansa ja haluamaansa palvelua sekä ymmärrettävää ja luotettavaa tietoa matkaan liittyen” (Jutila 2013a, 115). Esteettömyydellä tarkoite-

taan kaikille käyttäjille sopivaa ympäristöä ja palvelua sekä niiden saavutettavuutta. (Jutila 2013a, 115; Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä YTR 2014). Esteetön ja saavutettava matkailupalvelu muodostuu kuudesta tekijästä, joita ovat tiedotus, matka, saapuminen, palvelut, aktiviteetit ja kunnossapito (Juntunen 2014; Hiltula 2013, 6).

Esteettömän ja saavutettavan matkailun lähtökohtana on yleismaailmallinen muotoilu (universal design), mikä tarkoittaa, ettei palveluita, tuotteita, tiedottamista tai ympäristöjä suunnitella erikseen tietyille asiakasryhmälle, vaan niiden suunnittelussa huomioidaan alusta asti mahdollisimman moni mahdollinen käyttäjä (Juntunen 2014; Pühretmair & Nussbaum 2011, 274). Matkailun esteettömyyttä voidaan tarkastella usean eri tieteenalan näkökulmasta. Näitä tieteenaloja ovat esimerkiksi muotoilu, sosiologia, markkinointi ja erityisliikunta. Eri tieteenalojen näkökulmat korostavat joko fyysistä, sosiaalista tai viestinnällistä esteettömyyttä. Matkailualueita, -palveluita ja -markkinointia voidaan kehittää kaikille matkailijoille soveltuviksi huomioimalla esteettömyys sekä fyysisessä, sosiaalisessa että viestinnällisessä ympäristössä. (Jutila 2013a, 115.)

Matkailuympäristön fyysinen esteettömyys käsittää kaikki matkaan liittyvät fyysiset tilat, eli kulkuneuvot, reitit, rakennukset ja muun infrastruktuurin, kuten esimerkiksi kadut ja pysäköintialueet. Fyysinen esteettömyys viittaa myös matkailuaktiviteettien välineistöön, kohteen saavutettavuuteen sekä ympäristön turvallisuuteen ja kunnossapitoon. (Jutila 2013a, 119.)

Matkailuympäristön fyysinen esteettömyys ei ole keneltäkään pois, sillä toimintakyvyiltään rajoittuneille suunnitellut ympäristöt ja palvelut soveltuvat yleensä erittäin hyvin myös vammattomille ihmisille. Matkailuelämyksistä nauttiminen turvallisesti ja huolettomasti on olennainen osa esteettömyyttä, ja tällöin huomiota on kiinnitettävä esteettömyyden suunnittelun lisäksi myös sen toteuttamiseen ja valvontaan. Huolto ja kunnossapito ovat tärkeitä osatekijöitä fyysisen esteettömyyden toteuttamisessa. (Jutila 2013a, 119; Viinikainen & Helin 2002, 13, 20, 29.)



Koska liikkumis- ja toimintaesteisten henkilöiden joukko on hyvin moninainen, ei kaikille käyttäjille fyysisesti esteettömän matkailuympäristön suunnittelu ja toteutus ole aina täysin yksinkertaista. Erilaisilla ihmisillä on erilaisia esteettömyys-tarpeita, ja joskus toiselle esteetön ratkaisu muodostuukin esteeksi eri tavoin rajoittuneelle henkilölle. Kuitenkin suuri osa esteettömyysratkaisuista auttaa kaikkia käyttäjiä. (Jutila 2013a, 119–120.)

Michael Oliver on kehittänyt vammaisuuden sosiaalisen mallin, jonka taustajatuksena on, ettei vammaisuus tai siitä johtuvat rajoitteet ole ongelma, vaan ongelma ja rajoitteet aiheutuvat yhteiskunnan puutteista. Näkemyksen mukaan vammaiset nähdään yhteiskunnassa ryhmänä, eikä yksilöinä, kuten olisi tarkoituksenmukaista. Näin ollen yhteiskunta aiheuttaa toimintaperiaatteillaan vammaisten toiminnan rajallisuutta. (Suikkanen 1999, 85–86; Darcy & Buhalis 2011, 4.) Vammaisuuden sosiaaliseen malliin pohjautuu sosiaalinen näkökulma, jonka mukaan vamman haitan aiheuttavat ympäristö ja yhteiskunta. Näin ollen vammaisuutta määrittelee pääasiassa henkilön sosiaalinen ja kulttuurinen elinympäristö. (Kehitysvammaliitto 2014c; Kaski ym. 2009, 241; Darcy & Buhalis 2011, 4.) Vammaisuuden sosiaalisen mallin ja näkökulman kautta asiakkaan huomiointi yksilönä korostuu matkailuympäristön sosiaalisessa esteettömyydessä.

Matkailuympäristön sosiaalisella esteettömyydellä viitataan yhdenvertaisuuteen, asenteisiin ja osallistumiseen. Inklusio tarkoittaa sulautumista, sisältymistä ja mukana olemista, ja se on keskeinen termi matkailun sosiaalisessa esteettömyydessä. Myös vammaisuuden sosiaalinen malli on tärkeä osa sosiaalista esteettömyyttä. Sosiaalisesti esteettömän matkailuympäristön kannalta malli tarkoittaa, että kaikki matkailijat ovat tervetulleita, he saavat tasa-arvoista kohtelua, ja heidän annetaan itse määritellä omat toiveensa ja tarpeensa. (Jutila 2013a, 120; 2013b, 5.)

Sosiaalisen esteettömyyden toteutumisessa henkilökunnan toiminnan merkitys on suuri. Työntekijöiden suhtautuminen ja asenteet voivat vaikuttaa ratkaisevasti asiakkaan matkaan. Henkilökunnan epävarmuus voi vaikuttaa negatiivisesti toimintakyvyltään rajoittuneen henkilön matkailuelämykseen, kun taas positiivi-

nen suhtautuminen voi lieventää fyysisten esteiden haittaa. (Jutila 2013a, 120; 2013b, 5.)

Sosiaalisen esteettömyyden yhteydessä esiin voi nostaa myös taloudellisen esteettömyyden. Matkailussa taloudellinen esteettömyys tarkoittaa sitä, että kaikilla tulisi olla taloudellisesti samanlaiset oikeudet matkustamiseen. Liikkumis- ja toimintaesteisten henkilöiden kohdalla tämä ei kuitenkaan aina toteudu, sillä erityisryhmille suunnatut palvelut ja erityisratkaisut ovat kalliimpia kuin niin sanotut tavalliset ratkaisut. (Jutila 2013a, 120.) Nämä erityisratkaisut voivat aiheuttaa palveluntuottajalle kuluja tavallisia ratkaisuja enemmän, esimerkiksi laitehankinnoista johtuen. Kulujen kattamiseksi yrittäjä voi kokea olevansa oikeutettu pyytämään erityispalvelusta tavallista korkeampaa hintaa. Yksi esimerkki tästä on kustannuslaskelma nostolaitteen hankinnasta Helsinki-Vantaan lentoasemalle liikuntarajoitteisen henkilön koneeseen avustamista varten (Hannukainen 2007, 66–67). Esteettömyyteen panostava yrittäjä kuitenkin hyötyy panostuksistaan, sillä myönteisten matkailukokemusten myötä asiakkaat käyttävät samoja palveluita uudelleen ja kertovat kokemuksistaan myös eteenpäin (Hartikka 2014, 5).

Palvelumuotoilu on ominaista matkailu- ja elämysteollisuudelle, ja se onkin avainsanoja myös matkailuympäristön sosiaalisessa esteettömyydessä. Palveluiden tulisi olla sovellettavissa ja muokattavissa yksilöllisesti asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan, ilman ylimääräisiä kuluja. (Jutila 2013a, 120–121.) Palvelumuotoilun merkitys korostuu kehitysvammaisten matkailussa, koska kehitysvamman aiheuttamat haitat voivat olla hyvinkin erilaisia, ja tällöin palveluntarjoajan on kyettävä muokkaamaan palveluitaan siten, että asiakkaan kokema matkailuelämys olisi mahdollisimman positiivinen erilaisista haitoista huolimatta. On tärkeää, että kehitysvammaisen henkilö otetaan vastaan ihmisenä ja asiakkaana ja että hänen toiveistaan ollaan kiinnostuneita, sen sijaan, että henkilö nähtäisiin vain hänen toimintarajoitteidensa kautta. Asiakas ei kuitenkaan yleensä kaipaa erityistä ”hyysäämistä” vaan ennemminkin tietynasteista joustavuutta. (Blinnikka, Hauvala & Nuijanmaa 2013, 79–80.)

Matkailuympäristön viestinnällinen esteettömyys tarkoittaa selkeää ja kaikki asiakkaat tavoitettavaa tiedonvälitystä. Tiedottamisen monikanavaisuudella taataan, että tieto ja opastus tavoittavat mahdollisimman monta matkailijaa. Monikanavaisuuteen kuuluu viestintä sekä visuaalisesti että auditiivisesti, eri kielillä ja selkeillä kuvasyμβoleilla. (Jutilla 2013a, 121.)

Viestinnälliseen esteettömyyteen kuuluu kohteesta, sen infrastruktuurista, palveluista ja aktiviteeteista etukäteen annettu selkeä ja yksityiskohtainen tieto. Ennakkotietojen perusteella kukin voi itse päätellä kohteen soveltuvuuden tarpeisiinsa nähden. (Jutilla 2013a, 121.) Tällöin etenkin Internetissä julkaistavan tiedon on oltava helposti saatavilla, ajan tasalla, ymmärrettävää, luotettavaa ja tarkkaa (Pühretmair & Nussbaum 2011, 275). Esteetön tiedottaminen on erittäin tärkeää myös matkan aikana. Se tarkoittaa selkeää opastusta, josta selviävät tarjottavat palvelut ja se, kuinka niihin löytää. Viestinnällinen esteettömyys tulee huomioida esimerkiksi hotellihuoneen turvallisuusohjeissa, ravintolan ruokalistoissa ja retkeilyreitien opastuksessa. (Jutilla 2013a, 121.)

Kaikilla ihmisillä on samanlainen oikeus viettää vapaa-aikaa ja nauttia matkailuelämyksistä. Tästä huolimatta vammaiset ihmiset eivät useinkaan voi nauttia samanlaisesta vapaudesta matkustaa kuin muut ihmiset, koska ympäristöjä, kuljetusjärjestelmiä ja palveluita ei välttämättä ole suunniteltu erilaisia rajoitteita huomioiden. Kehitysvammaisilla henkilöillä on erityistarpeita, jotka tulee huomioida, jotta matkailu olisi eri tavoin rajoittuneille henkilöille mahdollisimman myönteistä ja yhtä lailla elämyksellistä kuin henkilöille, joilla ei tällaisia rajoitteita ole.

#### **4.2 Esteettömän matkailun uudet suositukset**

Maailman matkailujärjestö (UNWTO) on tiedostanut esteettömän matkailun tärkeyden sekä sen ongelmat jo kauan. Ensimmäiset suositukset esteettömän matkailun edistämiseksi hyväksyttiin vuoden 1991 YK:n yleiskokouksessa, ja ne tarkistettiin vuonna 2005 (UNWTO 2013, 2). YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista astui kansainvälisesti voimaan vuonna 2008 (Suomen

YK-liitto 2012, 3). Sopimuksen seurauksena esteetöntä matkailua on alettu matkailusektorilla korostaa entistä enemmän (UNWTO 2013, 2).

Vuonna 2013 Maailman matkailujärjestö julkaisi uudet esteettömän matkailun suositukset. Julkaisu suosituksista alkaa UNWTO:n pääsihteeri Taleb Rifain sanoilla:

Esteettömyys on keskeinen osa mitä tahansa vastuullista ja kestävästä matkailupolitiikkaa. Se on sekä ihmisoikeuksellinen välttämättömyys että poikkeuksellinen liiketoimintamahdollisuus. Ennen kaikkea, meidän tulee arvostaa sitä, ettei esteetön matkailu hyödytä vain vammaisia tai erityistarpeita omaavia henkilöitä; se hyödyttää meitä kaikkia. (UNWTO 2013, 1.)

Julkaisun alussa UNWTO avaa suositusten kannalta olennaisia käsitteitä. Näitä ovat vammaisuus (disability), vammaiset henkilöt (persons with disabilities), esteetöntä matkailua kaikille (accessible tourism for all), syrjintä vammaisuuden perusteella (discrimination on the basis of disability), järkevä majoitus (reasonable accommodation) sekä yleismaailmallinen muotoilu (universal design) (UNWTO 2013, 4–5).

Ohjelman laajuus on jaettu kahteen osaan: infrastruktuuri ja palvelut sekä henkilökunnan koulutus. Suosituksissa on huomioitu esteettömyys kaikissa matkailuketjun (tourism chain) osissa, joita ovat matkakohde, ennakkotiedot, mainonta ja varaaminen, rakennettu ympäristö, kuljetus, majoitus- ja ravintolapalvelut, kulttuuriaktiviteetit sekä muut aktiviteetit ja tapahtumat. Rakennetun ympäristön esteettömyydessä huomiota on kiinnitetty erikseen pysäköintialueisiin, kommunikointiin, viitastoon, horisontaaliseen liikkumiseen (esimerkiksi lattiamateriaalit, kadut ja kynnykset), vertikaaliseen liikkumiseen (esimerkiksi hissit ja portaat), julkisiin hygienia-tiloihin ja hintoihin. Kuljetukseen liittyen on huomioitu erilaiset kuljetusmuodot, liikenneasemat, matkustajaterminaalit ja muut vastaavanlaiset tilat sekä suuret pääväylät. Majoitustilat, ravintolapalvelujärjestelmät ja konferenssitilat ovat myös keskeinen osa suosituksia. Kulttuuriaktiviteetit on jaettu museoihin ja muihin matkailijoita kiinnostaviin rakennuksiin sekä teattereihin ja elokuvateattereihin. Muiden aktiviteettien ja tapahtumien esteettömyydessä on keskitytty retkiin ympäröiville alueille, urheiluun, viheralueisiin ja luontoympäristöihin sekä rantoihin. (UNWTO 2013, 6–14.)

Julkaisun liitteenä on yleismaailmallisen muotoilun (universal design) seitsemän periaatetta, joista käy ilmi, mistä esteettömässä suunnittelussa ja palveluiden saavutettavuudessa on kyse. Ensimmäinen periaate on oikeudenmukaisuus (equitable use), eli kaikkien käyttäjien tasavertainen huomioiminen. Toinen periaate, joustavuus (flexibility in use), merkitsee suunnitellun asian monipuolista käyttämistä. Kolmantena on yksinkertaisuus (simple and intuitive use), joka puolestaan tarkoittaa sitä, että palvelun tai tuotteen käyttäminen on helppoa ja onnistuu vaistonvaraisesti. Neljäs periaate on informaation aistittavuus (perceptible information), eli suunnittelussa otetaan huomioon moniaistinen havaitseminen. Korkea virhekynnys (tolerance for error) tarkoittaa, että suunnitellun asian väärinkäytön mahdollisuus on pieni. Alhainen fyysinen ponnistelu (low physical effort) tarkoittaa sitä, että käyttäjältä ei vaadita ylimääräistä voiman käyttöä. Viimeinen periaate on sopiva tila lähestymiselle ja käyttämiselle (size and space for approach and use) eli suunnitellun asian lähestymisen ja käyttämisen mahdollisuus ei riipu asiakkaan koosta, liikkumiskyvystä tai apuvälineistä. (UNWTO 2013, 15; Saarelainen 2010, 7; Darcy & Buhalis 2011, 8–9.) Näin ollen ajatuksena on luoda kaikille ihmisille saavutettavissa ja käytettävissä olevia ympäristöjä ja palveluita.

## **5 Tutkimuksen tarkoitus ja toteutus**

### **5.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuksen tarkoitus**

Opinnäytetyön tutkimustehtävänä oli selvittää kehitysvammaisten aikuisten matkailun toteutumiseen liittyviä esteitä ja haasteita hoitohenkilökuntaa haastatteleamalla. Työn tuloksena selvisi, millaisia asioita kehitysvammaisten matkailussa tulee huomioida. Taustatyönä tutustuin kehitysvammaisten matkailun nykytilaan aiempien tutkimusten avulla. Kotimaiset tutkimukset keskittyivät lähinnä esteettömyyteen, mutta ulkomaisista lähteistä löytyi tietoa nimenomaan kehitysvammaisten matkailusta.

Tutkimuksen tarkoitus on kartoittava, koska tavoitteena oli selvittää tekijöitä, jotka vaikeuttavat kehitysvammaisten henkilöiden matkailun toteutumista. Tavoitteena oli myös avata käsitettä kehitysvammaisten matkailu, selvittämällä esiin nousevien tekijöiden kautta, mitä kaikkea kehitysvammaisten matkailussa tulee huomioida. Hirsjärven, Remeksen & Sajavaaran (2004, 129) mukaan tutkimus on kartoittava esimerkiksi silloin, kun se selvittää vähän tunnettuja ilmiöitä, etsii uusia näkökulmia tai löytää uusia ilmiöitä. Kartoittava tutkimus on useimmiten kvalitatiivinen. Osaltaan kyseessä on myös selittävä tutkimus, sillä tavoitteena oli löytää tekijöitä, jotka selittävät kehitysvammaisten matkailun vähäistä toteutumista. Selittävän tutkimuksen tarkoituksena on etsiä selitystä tilanteelle tai ongelmaan ja tällöin keskitytään yleensä syy-seuraus-suhteeseen (Hirsjärvi ym. 2004, 129).

## **5.2 Tutkimusmenetelmän valinta**

Hirsjärven, ym. (2004) mukaan tutkimusmenetelmä koostuu tavoista ja käytännöistä, joilla kerätään tutkimushavaintoja. Havaintoja voidaan kerätä esimerkiksi haastatteluin. Tässä opinnäytetyössä aineistonkeruumenetelmänä olivat teemahaastattelut, jotka toimivat, kun kyseessä on kvalitatiivinen tutkimus. Tämän raportin liitteenä on haastatteluissa käytetty teemahaastattelurunko (liite 1).

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa keskeistä on todellisen elämän kuvaaminen ja kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tavoitteena on löytää tai paljastaa tosiasioita, ei niinkään todentaa jo olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi ym. 2004, 152.) Tämä laadullisen tutkimuksen osa toteutui myös tässä tutkimuksessa, sillä tavoitteena oli löytää tekijöitä, jotka koetaan tai nähdään esteinä kehitysvammaisten matkailun toteutumiselle. Laadullisen tutkimuksen tyypillisiin piirteisiin kuuluu muun muassa ihmisen suosiminen tiedonkeruun välineenä sekä laadullisten metodien käyttö aineiston hankinnassa. Metodeja, joissa tutkittavien näkemykset pääsevät esille, ovat esimerkiksi teema- ja ryhmähaastattelut. (Hirsjärvi ym. 2004, 155.) Tässä tutkimuksessa metodiksi valittiin ryhmissä toteutettavat teemahaastattelut.

Tausta-ajatuksena laadullisessa tutkimuksessa on, että yksittäisessä toistuu yleinen. Kun yksittäistä tapausta tutkitaan riittävän tarkkaan, selviää, mikä ilmiössä on merkittävää ja toistuvaa yleisemmällä tasolla tarkasteltaessa. (Hirsjärvi ym. 2004, 170–171.) Näin ollen oli tärkeää koota mahdollisimman laaja haastatteluryhmä ja yrittää saada haastateltavat perustelemaan näkemyksensä.

Haastattelun valintaa tutkimusmenetelmäksi voidaan perustella muun muassa sillä, että tiedetään jo ennakkoon tuloksena olevan monitahoisia ja moniin suuntiin viittaavia vastauksia. Haastattelut toimivat myös silloin, kun vastauksiin halutaan mahdollisesti selvityksiä ja perusteluja (Hirsjärvi & Hurme 2010, 35) ja kun tavoitteena on synnyttää keskustelua, josta mahdollisesti nousee esiin uusia seikkoja.

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä. Haastattelun aihepiirit ovat kaikille samat, mutta kysymyksiä ei välttämättä ole muotoiltu tarkkaan. Haastattelu rakentuu teemoista, joista syntyy keskustelu. Haastattelu siis etenee tiettyjen teemojen varassa, mutta teemojen käsittelyjärjestys voi kuitenkin vaihdella haastattelutilanteiden mukaan. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 47–48.) Tässä tapauksessa teemahaastattelu sopi aineistonhankintamenetelmäksi, koska pyrkimyksenä oli selvittää, millaisia haasteita hoitohenkilökunta on huomannut tai kokee liittyvän kehitysvammaisten matkailuun. Teemojen avulla oli mahdollista saada haastateltavat pohtimaan asiaa eri näkökulmista.

Ryhmähaastattelussa osanottajat kommentoivat ja keskustelevat melko vapaamuotoisesti. Haastattelija puhuu koko ryhmälle samaan aikaan, mutta esittää väliin kysymyksiä myös yksittäisille jäsenille. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 61.) Ryhmässä toteutetun teemahaastattelun tavoitteena oli synnyttää keskustelua ja näin saada haastateltavat pohtimaan asiaa vieläkin tarkemmin. Tällä tavoin matkailun esteitä tuli kartoitettua mahdollisimman laaja-alaisesti, mutta samalla myös syvällisesti.

### 5.3 Kohderyhmä ja aineiston hankinta

Tutkimusaineiston hankinta toteutettiin Honkalampi-säätiön hoitohenkilökunnan kanssa teemahaastatteluin. Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena ei ole etsiä tilastollisia säännönmukaisuuksia (Hirsjärvi ym. 2004, 170), joten aineisto voi käsittää esimerkiksi yhden yksilöhaastattelun tai vastaavasti useamman ryhmähaastattelun. Tässä tutkimuksessa järjestettiin kaksi teemahaastattelua, joihin osallistui kaksi neljän hengen ryhmää.

Opinnäytetyön toimeksiantaja kokosi haastatteluihin osallistuvat henkilöt Honkalampi-säätiön kolmen eri palvelukodin henkilökunnasta. Näitä palvelukoteja olivat Riihitie Liperissä, Mäkitupa Outokummussa sekä Kurjenpolvi Polvijärvellä. Työntekijät toimivat pääsääntöisesti kehitysvammaisten ohjaajina tai hoitajina. Haastateltavien työkokemus kehitysvammaistyössä vaihteli kahdesta vuodesta yli kahteenkymmeneen, mutta työvuosien keskiarvoksi tuli noin kymmenen vuotta.

Lähes kaikki (7/8) toimivat ohjaajan tehtävissä, mutta osalla oli kokemusta myös hoitotyöstä. Honkalampi-säätiön palvelukodeissa asuu toimintakyvyltään eritasoisia kehitysvammaisia henkilöitä. Haastateltavien mukaan esimerkiksi Palvelukoti Mäkituvan asukkaat ovat iäkkäämpiä, ja henkilökunnan työ on hoidollisempaa. Riihitien ja Kurjenpolven asukkaat ovat puolestaan omatoimisempia, jolloin työ on ohjauksellisempaa. Palvelukodeissa asuu myös haasteellisesti käyttäytyviä henkilöitä, joiden kanssa työskentely voi olla vaativaa. Ohjaajan tehtäviin kuuluu kehitysvammaisten avustaminen arkipäivän toiminnoissa, asioiden avustaminen talon ulkopuolella, sekä jonkin verran myös virkistystoimintaan osallistuminen. Työnantajan ohjeistuksen mukaan vapaa-ajantoiminta ja matkustelu eivät sisälly ohjaajien tai hoitajien työnkuvaan.

Haastateltavien matkustuskokemuksesta ei ollut tietoa ennen haastatteluja. Haastatteluissa kävi ilmi, että matkustuskokemusta oli hyvin eritasoisesti. Kaksi haastateltavaa oli ollut mukana risteilyillä, ja yksi oli osallistunut kahdelle viikon mittaiselle ulkomaanmatkalle. Jokaisella oli kuitenkin jonkin verran kokemusta kehitysvammaisten kanssa matkailusta. Pääosin matkailu tuntui rajoittuneen



lyhyempiin päivän tai parin pituisiin reissuihin esimerkiksi Kuopioon, jolloin kyse oli useimmiten hotellimatkoista. Monilla oli kokemusta myös matkailusta oman maakunnan sisällä ja näin ollen esimerkiksi mökin vuokraamisesta.

Kesän 2014 aikana haastateltavat saivat ennakkomateriaalina tiivistetyn version teemahaastattelurungosta. Ryhmissä toteutetut teemahaastattelut pidettiin elokuussa 2014 kahdessa Honkalampi-säätiön palvelukodissa, Riihitiellä Liperissä ja Palvelukoti Mäkituvalla Outokummussa. Tavoitteena oli luoda tilanteista mahdollisimman rentoja, joten haastattelut järjestettiin kahvittelun yhteydessä palvelukotien oleskelutiloissa. Haastattelut äänitettiin, jolloin jatkuva muistiinpanojen tekeminen ei häirinnyt tilannetta.

Haastatteluissa käsiteltiin ennalta määriteltyjä teemoja, ja mukana oli myös apukysymyksiä keskustelun herättämiseksi. Teemahaastattelurunko toimi pohjana ryhmähaastatteluissa, mutta kysymysten järjestys vaihteli haastattelutilanteiden aikana, osa kysymyksistä jäi pois ja osa puolestaan esitettiin samaan aikaan. Esimerkiksi kysymys aiemmista matkakokemuksista sekä niiden hyvistä puolista ja haasteista yhdistyivät yhdeksi. Kysymykset liittyen taustatietoihin ja matkakokemuksiin käytiin läpi kierroksena, jolloin jokainen vastasi samaan kysymykseen omalla vuorollaan. Ennen kysymystä aiemmista matkakokemuksista ryhmä pyrki määrittelemään matkailun käsitettä omasta näkökulmastaan. Tämän jälkeen jokaiselle oli selvää, mistä matkailusta puhuttaessa on kyse, ja näin ollen haastateltavien oli helpompi peilata kokemuksiaan. Ensimmäisten kysymysten jälkeen tavoiteltiin vapaampaa keskustelua kahden yleisemmän kysymyksen avulla, ja väliin esitettiin tarkentavia ja yksityiskohtaisempia kysymyksiä keskustelun herättelemiseksi.

#### **5.4 Aineiston käsittely ja analyysi**

Laadullisen aineiston käsittelyyn kuuluu keskeisesti sekä analyysi että synteesi. Analyysivaiheessa aineistoa eritellään ja luokitellaan ja synteessissä pyritään luomaan kokonaiskuvaa. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 143.) Analyysissä aineistosta ilmeneviä tekijöitä luokitellaan teemoittain. Synteesivaiheessa tekijöitä tulkitaan

ja liitetään kokonaisuuteen, jolloin selviää, millaisia asioita kehitysvammaisten matkailussa tulee huomioida.

Aineiston käsittely alkoi äänitettyjen haastattelujen litteroinnilla. Litteroidusta tekstistä kerättiin haastateltavien taustatiedot ja aiemmat matkakokemukset. Matkailu-käsitteen määrittelyyn liittyvät vastaukset käsiteltiin ennen matkakokemuksia, jotta haastatteluista oli selkeämpää poimia hoitohenkilökunnan matkailuksi katsomansa kokemukset. Tutkimusten ja tulosten kannalta haastateltavien henkilöllisyydellä ei ole merkitystä, joten päätin käsitellä haastateltavien vastauksia anonyymeina.

Tämän tutkimuksen analyysivaiheessa olennaista oli faktojen etsiminen. Kun kyseessä on eräänlainen asiantuntijahaastattelu, korostuu analyysissa faktojen, näkemysten ja mielipiteiden merkitys enemmän kuin haastateltavien käyttäytymisen, kielen tai sanamuotojen analysointi. Asiantuntijahaastattelussa haastatellaan tutkimuksen kohteena olevan ilmiön asiantuntijaa, ja kiinnostuksen kohteena ei niinkään ole itse asiantuntija, vaan hänen tietonsa. Faktaluentaan perustuva analyysiprosessi etenee haastatteluiden jälkeen litteroidun aineiston arvioinnilla ja vertaamisella muuhun aineistoon. Jos vertailuaineisto on puutteellista tai sitä ei juuri ole, korostuu asiantuntijahaastatteluiden ja niistä saatavien tietojen merkitys. (Alastalo & Åkerman 2010, 372–373, 376, 390).

Faktaluentaan pohjautuva analyysi toteutui sen periaatteiden mukaisesti. Analyysissa ei huomioitu sanatonta viestintää, vaan keskityttiin haastateltavien näkemyksiin ja mielipiteisiin. Litteroinnin jälkeen aineistosta esiin nousseita esteitä luokiteltiin, ja etsittiin vastaavanlaisia tutkimuksia aineiston vertailukohteiksi. Täysin samankaltaista kartoitusta kehitysvammaisten matkailun esteistä tai haasteista ei ole Suomessa tehty, joten vertailuaineistona toimivat aihetta sivuavat tutkimukset ja ulkomaiset lähteet. Arvioinnin ja vertaamisen aikana kävi ilmi, että myös muissa tutkimuksissa on tullut esiin samankaltaisia näkemyksiä.

Mahdollisia esteitä oli jo haastattelurungossa luokiteltu eri kategorioihin, ja näiden teemojen alle alettiin aineistosta kerätä esiin nousseita haasteita ja kommentteja. Näin ollen teemoiksi erottuivat fyysiset, sosiaaliset, viestinnälliset, ta-

loudelliset ja terveydelliset esteet. Aineiston luokitteluvaiheessa luokat vielä jäsentyvät ja elävät (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 25), jolloin analyysin edetessä todellisiksi teemoiksi muotoutuivat taloudelliset esteet, fyysiset haasteet, sosiaaliset haasteet, järjestelyihin liittyvät haasteet sekä toimintakykyyn liittyvät haasteet. Aineistosta erottui selkeästi joitakin yksittäisiä esteitä, jotka oli ennakkoon luokiteltu jonkin teeman alle, mutta ne täytyi niiden korostumisen vuoksi erottaa aiemmin sijoitetusta luokasta. Esimerkiksi avustajan saaminen oli luokiteltu taloudellisiin esteisiin, mutta haastatteluissa se nousi vahvasti esiin yksittäisenä esteenä. Aineiston jäsentelyn jälkeen aineistoa verrataan aiempaan tutkimustietoon, tuloksia kootaan, tulkitaan sekä verrataan, ja lopuksi pohditaan sekä mahdollisia ratkaisuja että jatkotutkimustarpeita (Ruusuvuori ym. 2010, 12).

Haastatteluista saadusta aineistosta poimittiin suoria lainauksia, jotka todentavat haastateltavien näkemyksiä. Tutkimuksen ja opinnäytetyön julkaisemisen jälkeen haastattelujen äänitteet ja litteroitu aineisto hävitetään, sillä toimeksiantaja ei tarvitse niitä omaan käyttöönsä.

## **6 Kehitysvammaisten matkailu hoitohenkilökunnan näkökulmasta**

### **6.1 Matkailun kokemisen positiivisuus**

Matkailun määrittely haastatteluryhmien kesken osoittautui melko haastavaksi. Haastateltavat olivat sitä mieltä, että ohjaajat ja kehitysvammaiset kokevat matkailun hyvin eri tavalla ja eroja on myös kehitysvammaisten kesken. Haastattelussa kuitenkin keskityttiin hoitohenkilökunnan näkökulmaan ja kokemuksiin, jolloin käsitteen määrittelykin helpottui.

Keskeiseksi osaksi matkailun käsitettä katsottiin matkan tarkoitus, jolloin tavoitteena on virkistäytyminen, huvittelu ja lomailu. Matkailtaessa tehdään, mitä mieleen tulee, eikä siihen ole yhdistetty asiointikäyntejä, kuten käyntiä sairaalassa

tai pankissa. Olennaista on myös matkakohde. Henkilökunta ei katsonut matkailuksi reissua lähikaupunkiin Joensuuhun, vaan matkan tulisi suuntautua oman asuinpaikkakunnan ulkopuolelle, kuten Kuopioon, Lappeenrantaan tai Lahteen. Näin ollen matkailuksi voidaan katsoa myös vain päivänkin kestävät retket, kunhan ne ulottuvat jonnekin muualle kuin omaan maakuntaan. Merkitystä on myös kulkuvälineellä, jolla matka tehdään. Tavallisesti asukkaat kulkevat taksilla, joten esimerkiksi junamatka tai linja-autolla kulkeminen korostavat matkailun ja matkustamisen kokemista. Myös ennakkosuunnittelu nähtiin keskeisenä osana matkailua. Matkailu poikkeaa huomattavasti arjesta ja on asukkaille virkistävää ja erilaista.

Virkistystoiminnan ja vapaa-ajanvieton haastateltavat katsoivat kuuluvan erilliseen matkailusta. Henkilökunta puhui esimerkiksi leireistä ja tuetuista lomista, jotka kestävät parista yöstä viikkoon. Useimmiten ne kuitenkin toteutetaan omassa maakunnassa ja ajanvietto on ohjattua, joten haastateltavien mielestä kyse ei ole matkailusta. Matkailu-käsitteen keskeisiksi tekijöiksi nousivat siis matkan tarkoitus, määränpää ja kulkuväline, jolloin määritelmä on hyvin lähellä UNWTO:n mukaista matkailua.

Haasteista huolimatta lähtökohtana kehitysvammaisten matkailussa on asiakkaan kiinnostuksen selvittäminen ja sen perusteella sopivan kohteen etsiminen. Matkailua ei siis aloiteta kartoittamalla, minne voidaan mennä, vaan minne halutaan mennä.

*”Lähtökohtanahan meillä kaikessa toiminnassa on se asiakkaan kuunteleminen, että sama se pätee siinäkin asiassa kun ruetaan mieltii, että ensin kysytään minnekkä haluu.”* (Haastateltava 1c.)

*”Nii ja sit jos ei tiä minne haluu, nii sit pitää esitellä vaihtoehtoja ja kertoo niistä ja kartottaa mitä on tarjolla, jos ei tiä ihminen ite.”* (Haastateltava 1d.)

Onnistuneeksi ja hyväksi asioiksi kehitysvammaisten kanssa matkustamisessa ohjaajat kertoivat erityisesti asukkaiden ilon ja nauttimisen näkemisen, sekä ilon asukkaiden puolesta, kun he pääsevät tekemään, näkemään ja kokemaan jota-

kin uutta ja erilaista. Haastateltavat sanoivat reissujen olevan hauskoja, vaikkakin myös raskaita. He kertoivat oman ajatusmaailman muuttuvan, ja että kehitysvammaisten kanssa matkustaessa oppii näkemään asioita toisella tavalla. Heidän mukaansa asukkaista paljastuu matkoilla aivan uusia puolia ja he osaatkin tehdä asioita, joita eivät välttämättä tavallisessa arjessa ”osaa”. Matkoilla heistä löytyy myös iloisuus, joka ei arjessa näy samalla tavalla.

*”Jotenki se asukkaiden ilo ja se, että kun hyö pääsevät, että kun monelle se ei välttämättä oo, niinku että nii usein eivät pääse ja on vähän semmosta harvinaista herkkuu. Nii jotenki se ilo että hyö näkeevät ja kokeevat sitten muuta kun mihin ovat tottuneet arkipäivässä, omassa kodissa, omassa palvelukodissa, työtoiminnassa. Niin se ilo on ollu kaikista mukavinta.”* (Haastateltava 1a.)

## **6.2 Taloudelliset esteet ja osaavan matkaseuran puuttuminen**

Ensimmäisiä haastatteluissa esiin nousseita asioita aiheesta kehitysvammaisten matkailu ja sen esteet olivat raha ja matkaseuran saaminen. Taloudellisiin haasteisiin lukeutuvat henkilöstökulut, sillä jos palvelukodin työntekijä lähtee asukkaan kanssa matkalle, joutuu työnantaja maksamaan palkan paitsi koko matkan ajalta, myös palkkaamaan sijaisen palvelukotiin. Ohjaajien perustehtävänä palvelukodilla on asukkaiden avustaminen, eikä siihen kuulu heidän kanssaan matkustelu. Haastateltavien mukaan asukkailla itsellään voi olla varaa matkan kustantamiseen, ja yleensä he maksavatkin itse omat matkansa. Kehitysvammaisten henkilöiden toimeentulo muodostuu pääosin eläkkeestä (noin 700 €/kk), mutta mahdollisesti myös asumistuesta, vammaistuesta (noin 90–400 €/kk) sekä työosuusrahasta (Ahlstén 2013; Kansaneläkelaitos 2014; Kehitysvammaisten Tukiliitto ry 2014c). Taloudellisia haasteita aiheuttavat kuitenkin esimerkiksi kuljetuksiin tarvittavat lisärahoitukset.

*”Huhmarilla oltiin sellasella tuetulla lomalla, en muista mikä se oli, mutta sitä kautta saa sillee, että ne on... et siinä jäi sit tosi pieni summa asukkaan maksettavaks. Et kuitenkin viikko oltiin. Mut henkilöstökuluthan on, että ku ollaan yötä päivää siellä, nii ne on.”* (Haastateltava 2a.)

*”Että kun miettii sitäkin mitä on, ku joitakin vuosia sitten vielä tehtiin yön yli retkiä, mutta nythän myö ei enää käytännössä tehä ku ei oo mahollista. Tai sikäli se olis mahollista jos ei tarteis sitten tänne palvelukodille palkata sijaista, et jos se menis niinku ihan sillä normaali miehityksellä, mutta kun eihän se tietenkään näin onnistu.”* (Haastateltava 1b.)

*”Et kyllä meillä ainaki mitä on nuo reissut tehty, nii melkei se on se taloushomma. Rahasta se on sit kiinni, että semmoset vähänkä pitemmät reissut. Koska kuitenkin sit kuljetuksiin ja muuhun, nii sit joutuu pyytämään ekstrarahoja ja muuta, nii siitä se torppaa sit aika monesti.”* (Haastateltava 2a.)

Haastateltavilla oli vain vähän tietoa siitä, kuinka erilaiset yhdistykset tukevat kehitysvammaisten matkailua. He kuitenkin kertoivat paikallisesta tukiyhdistyksestä, joka on järjestämässä ulkomaanmatkaa kehitysvammaisille. Tukiyhdistys on kerännyt rahaa kuljetusten maksamiseen, mutta esimerkiksi majoituksen jokainen osallistuja maksaa itse. Haastatteluissa ei noussut esille haasteita liittyen esteettömien matkailupalveluiden mahdollisiin lisäkustannuksiin. Yleismaailmalliseen muotoilun mukaan palvelun saavutettavuuden ja esteettömyyden ei kuulu aiheuttaa ylimääräisiä kustannuksia palvelun tuottajalle tai käyttäjälle (Darcy & Buhalis 2011, 8).

Ihmisen avustajan tarpeen tasolla on suora vaikutus henkilön sosiaaliseen osallistumiseen (Darcy, Ambrose, Schweinsberg & Buhalis 2011, 305). Matkailun ja erilaisiin aktiviteetteihin osallistumisen katsotaan olevan tärkeimpiä sosiaalisia oikeuksia (European Disability Forum, 2001). Usein kehitysvammaiset henkilöt tarvitsevat avustajan mukaan matkalle, mutta monellakaan palvelukodin asukkaalla ei ole läheisiä, tai muutoin sellaisia sosiaalisia suhteita, joista löytyisi halukas ja asiantunteva matkakumppani. Haastateltavien mukaan matkaseuran tulisi olla siinä mielessä asiantuntevaa, että pystyy kommunikoimaan ja toimimaan kehitysvammaisen henkilön kanssa, sekä hoitamaan tarvittavat lääkitykset. Mielestäni tässä kohtaa korostuu se, että matkakumppanilla olisi hyvä olla tietoa ja ymmärrystä kehitysvammaisen henkilön toimintakyvystä. Avustajan on tärkeää tietää, millaisia taitoja ja kykyjä avustettavalla on ja millaisissa asioissa

hän erityisesti tarvitsee tukea ja ohjausta. Haastateltavien mukaan avustajan merkitys kehitysvammaisille henkilöille on suuri, sillä he luottavat matkaseuraansa. He luottavat siihen, että joku on tukena ja apuna ja heillä on tieto siitä, ettei heidän tarvitse pärjätä kokonaan yksin.

*”Jos sulla ei oo tulkkii tai semmosta ihmistä mukana joka tietää mitä sie tarkoitat, nii varmasti tulee ongelmia. Et siinä on tietysti taas yks vaikeus siihen lähtemiseen se, että jos oot, niin pitää olla semmonen ihminen joka pystyy kommunikoimaan silleen että ymmärtää sitä kehitysvammasta mitä hän tarkoittaa ja pystyy sit tavallaan suomentamaan että mitä hän haluaa.”* (Haastateltava 1c.)

Useimmilla kehitysvammaisilla henkilöillä on vapaa-ajan avustaja. Henkilökohtaisten vapaa-ajan avustajien tuntimäärät ovat kuitenkin rajalliset, ja ne harvoin riittävät matkustamiseen avustettavan kanssa. Lisätunteja on mahdollista hakea, mutta ei ole itsestään selvää, että kunta niitä myöntää. Laitosasukkailla ei ole lainkaan mahdollisuutta avustajan saamiseen, vaan matkaseura on järjestettävä osaston rajallisten resurssien mukaan. Avustajan puuttuminen ja saamisen vaikeus nähtiin haastatteluissa esteenä kehitysvammaisten matkailun toteutumiselle.

*”Miusta se on se avustajan saaminen, että kuka ihminen lähtee sitä toteuttamaan. Kun aattelee, et myöhän voijaan tässäki suunnitella asukkaan kanssa ja tehdä tietyllä tavalla se pohjatyö ihan siihen asti et kun sit on se ihminen kuka lähtee. Vaikka olis rahaakin, mutta jos sie et sitä ihmistä siihen saa...”* (Haastateltava 1b.)

*”Nii vois suunnitella pitemmällä aikavälillä ja laittaa rahaa pikkuhiljaa jemmaan, mut se kenen kanssa lähet, nii on varmaan isompi ongelma.”* (Haastateltava 1a.)

### 6.3 Fyysiset ja toimintakykyyn liittyvät haasteet

Saavutettavan ja esteettömän matkailupalvelun tekijöitä ovat tiedotuksen lisäksi matka, saapuminen, palvelut, aktiviteetit ja kunnossapito. Fyysisiä haasteita ilmenee ketjun viidessä viimeisessä osassa. Monet kehitysvammaiset henkilöt tarvitsevat apuvälineitä tai heillä on muutoin vaikeuksia liikkumisessa, jolloin esiin nousivat fyysiset esteet liittyen muun muassa kulkuväyliin (esimerkiksi kapeat ja epätasaiset kadut, porrasmousut), hissien tilavuuteen sekä vessojen varustelutasoon. Haastatteluissa ilmeni myös näkemys siitä, että fyysiset esteet saattavat korostua ulkomailla kotimaata enemmän, sillä hotellien varustustaso ei välttämättä ole samaa luokkaa kuin mitä Suomessa inva-luokitukseen on totuttu. Fyysisten esteiden ei koettu estävän matkailun toteutumista kokonaan, mutta kuitenkin lisäävän matkustamisen haasteellisuutta.

*”Ja jossain hotellissa oli että invahuoneen vessa oli invavessa vaan sen takia kun siellä oli yks nousutuki. Että siitä olivat sit saaneet sen luokituksen. – – Sit yleensä etitään se vaihtoehto et jos eivät johonki tiettyyn kohteeseen pääse tai pysty, nii on sit etittävä joku toinen.”* (Haastateltava 2c.)

Haastatteluissa nousi esiin näkemys matkustamisen haasteellisuudesta liittyen kehitysvammaisten toimintakykyyn. Koska kehitysvammaisuuteen liittyy erilaisia lisävammoja tai -sairauksia, ja kehitysvammaisuuden aste vaihtelee henkilöittäin hyvin paljon, myös toimintakyky on jokaisella henkilöllä erilainen. Jokaisen henkilön kohdalla on yksilöllisesti mietittävä mieluinen ja sopiva matkakohde. Toimintakykyyn kuuluu fyysisen liikkumisen lisäksi myös psyykinen hyvinvointi, jolloin asukkaan jaksaminen on arvioitava matkakohdetta valittaessa. Haastateltavat sanoivat, että erityisesti haasteellisesti käyttäytyvien henkilöiden kanssa psyykinen puoli on huomioitava siltä osin, ettei henkilö ole vaaraksi ympäristölle, ja matkakohde on valittava sen mukaan.

Joillakin kehitysvammaisilla henkilöillä, etenkin vahvasti autistisilla, voi esiintyä lähtemiseen liittyvää pelkoa. Haastateltavien mukaan tällainen pelkotila esiintyy useimmiten jokaisessa lähtötilanteessa, vaikka kyseessä olisi pelkkä kauppareissu. Lähteminen voi aiheuttaa ahdistusta, ja pelko voi estää lähtemisen ko-



konaan ja näin ollen myös matkailun toteutumisen kyseisen henkilön kohdalla. Haastatteluissa ilmeni, että useinkaan tällaiset henkilöt eivät halua matkustaa, mutta yleensä kehitysvammaisilla on halua ja kiinnostusta matkailuun ja uuden kokemiseen.

*”Se voi olla joillekkin tosi ahistava kokemus, vaikka aatellaan että ihana ois lähteä jonnekkin vähän virkistymään ja muuta, mutta se voi jollekkin ihmiselle olla ihan kauhea paikka. Et sitä se on, et yksilöllisesti kaikki on mietittävä, et ei voi tasapäistää kaikkia.”* (Haastateltava 2a.)

*”On varmasti paljonki, että kokee sen pelottavan. Varsinkin jos on autismia vahvasti, niin sitä kokee sen kun on muita ihmisiä ja sillee. Että kaiken joutuu aina miettimään jokaisen kohdalla, niinku yksilöllisesti että mikä on hänelle se mikä palvelee että ei tuu sitä ahistava kokemus.”* (Haastateltava 2d.)

*”Kyllä suurin osa ainakin meillä, varmasti tykkää ja olis silleen, että kun tulee jostain muuta ja arjesta poikkeavaa, niin tuskin niitä hirveesti tarvits houkutella. Et yleensä lähetään joka paikkaan, mikä vähänkin poikkeaa arjesta, niin heti valmiina.”* (Haastateltava 1c.)

Osa haastateltavista ei kokenut henkilön perussairauksien olevan esteenä matkailun toteutumiselle. He olivat sitä mieltä, että silloin on vain valittava sopiva matkakohde ja avustajan on osattava toimia tarpeen tullen ja hoitaa lääkitykset. Osa puolestaan oli sitä mieltä, että esimerkiksi vaikea epilepsia voi estää henkilön matkustamisen, kun jos pelkkä ympäristön vaihdos voi aiheuttaa kohtauksen ja kohtauksia voi olla jopa kymmeniä päivässä. Palvelumuotoilun merkitys kehitysvammaisten matkailussa korostuu, koska jokaisen toimintakyky on erilainen ja arvioitava jokaisen kohdalla yksilöllisesti.

*”No varmaan saman verran kun normaali ihmisellä jolla on joku epilepsia tai diabetes tai joku tällainen, että ne on tietysti otettava huomioon ja lääkitykset otettava huomioon. Että pitää olla semmonen ihminen, joka osaa tilanteessa toimia.”* (Haastateltava 1c.)

## 6.4 Järjestelyihin liittyvät haasteet

Haastatteluissa todentui matkan järjestämisen haasteellisuus. Matkat vaativat paljon varmistelua ja selvittelyä asioista, kuten millä voi kulkea ja minne pääsee. Tiedotus on yksi saavutettavan ja esteettömän matkailupalveluketjun osa. Viestinnällisen esteettömyyden merkitys haastatteluissa korostui erityisesti luotettavan ja riittävän ennakkotiedon osalta. Matkaa suunniteltaessa ja varattaessa ennakkotietojen oikeellisuudella ja luotettavuudella on suuri merkitys. Varmisteluista huolimatta, aina ei voi olla varma, ovatko esimerkiksi junasta varatut paikat oikeat tai hotellin varustelutaso riittävä. Viime hetken muutokset (esimerkiksi junan vaihtuminen) voivat myös johtaa matkan peruuntumiseen, kun sopeutuminen uuteen järjestelyyn ei onnistukaan yhtä helposti kuin ”tavalliselta” henkilöltä, jos ollenkaan.

Vaikka ennakkovalmisteluja on tehtävä paljon, haastateltavat kertoivat matkanjärjestäjien ja palveluntarjoajien olevan hyvin avuliaita ja osallistuvan mieluusti järjestelyihin. Haastateltavien mielestä ennakkotietoa eri matkakohteista löytyy useimmiten hyvin, mutta sitä voisi olla vieläkin enemmän. He toivoivat enemmän kuvia inva-huoneista sekä mainintoja vaihtoehtoisista kulkuväylistä, kuten liuskoista tai hisseistä. He vetosivat siihen, että näitä esteettömiä palveluita käyttää kehitysvammaisten lisäksi myös muu väestö, jolloin kattavat ennakkotiedot hyödyttäisivät myös muita mahdollisia asiakkaita. Kun ennakkotietoa olisi saatavilla riittävästi, ylimääräinen varmistelu ja soittelu jäisivät pois, mikä helpottaisi ennakkojärjestelyjä huomattavasti.

*”Se on just se ennakkotyö, et pitää tehdä hirveesti, niinku varmistella ja kysellä ja soitella et onko se nyt ihan oikeesti ja minkälainen se on ja suurin piirtein että lähetätkö kuvan siitä että tietää. Sitähän se vaatii hirveesti, että ei niinku pysty ihan extempore lähtemään. Sitten ku on varmistellu ja ottanu selville kaikki, nii sitten. Aika hyvin kuitenkin nykysin saa ja sit mistä ei saa tietoo, nii sit ne jää kylä pois. Et ei voi ottaa sitä riskii, että ollaan jossai sitte ihan pulassa siellä.”*  
(Haastateltava 2a.)

*”Ja välttämättä sitä ei sit mainita, et jos jossai on hirveesti rappusia, nii onko sitten hissiä että pääsis pyörätuolilla ylös tai liuskaa että pääsee. Että ei niistä niinku oo erillistä mainintaa, et sit siinä jäis se soittelurumba pois. Ku onha kuitenkin pyörätuolilla liikkuvia muitaki.”* (Haastateltava 2d.)

## 6.5 Sosiaaliset haasteet

Sosiaalisiakin haasteita haastateltavat olivat kohdanneet jonkin verran. He kuitenkin sanoivat, etteivät välttämättä osaa tarkkailla ihmisten käyttäytymistä kehitysvammaisia kohtaan, koska se on heille niin arkipäiväistä. Haastateltavat kertoivat, että joskus voi huomata ”perään katselua” ja tuijottelua, mutta he arvelivat sen johtuvan lähinnä kiinnostuksesta ja tiedon puutteesta. He olivat törmänneet myös pelkoon kehitysvammaisia kohtaan, sekä muiden ihmisten myötähäpeään ja nolostumiseen, kun kehitysvammainen henkilö käyttäytyykin hieman eri tavalla kuin mitä yleisesti pidetään soveliaana. Haastateltavat kertoivat myös asenteellisuudesta kehitysvammaisia kohtaan sekä kokemuksista liittyen ajatuksiin heidän kyvyttömyydestä. Erityisesti omaisten asenne kehitysvammaisen henkilön matkustamista kohtaan voi olla hyvinkin negatiivinen. Ohjaajat eivät kuitenkaan kokeneet näiden asioiden olevan esteenä matkailun toteutumiselle ja kertoivatkin, kuinka hyvin kehitysvammaisia kohdellaan erilaisissa palvelutilanteissa. He arvelivat sosiaalisten esteiden ilmenevän enemmän työtoiminnan puolella, ei niinkään matkailussa.

*”On se kuitenkin silleen aika yllättävää että kun liikkuu, nii miten paljon ihmiset kiinnittää huomioon, tänäkin päivänä. Mutta voihan se toisaalta olla vähän pelottavaakin, varsinki jos on hyvin äänekäs. Tai sitten voivat olla hirveen ystävällisiä, kun menee tervehtimään ventovieraita ja muuta, nii siitähä voi tulla vähän semmonen... että varmasti monenlaisia katseita tulee. Mutta ei ne nyt oo esteitä, että sen takia jäis joku reissu tekemättä.”* (Haastateltava 2d.)

*”Mutta ehkä eniten ne haasteet saattaa tulla sieltä asennepuolelta. Aika paljon ajatellaan että ei niinku pysty ja mitä vaikeempi vammaan sit niinku on, nii sitä enemmän tietysti mietitään että ei pysty, eikä voi. Ja saattaa olla että sitten hä-*

*vettä ja nolottaa kun vähän saattaa joku ölistä tai muuta, et onhan siinä silleen.” (Haastateltava 2a.)*

*”Ite ainaki mitä on tuolla ravintoloissa käyny syömässä ja hotelleissa, nii hirveen hyvin ne suhtautuu ja tosi avuliasta, tulevat aina kysymään miten voi olla avuks. Paljon enemmän mitä ihan ku jos käyään niinku ite. Et voi silleen kyllä kiittää heitä.” (Haastateltava 2b.)*

## **7 Haasteista ratkaisuihin**

### **7.1 Kehitysvammaisiin asiakkaisiin erikoistunut matkanjärjestäjä**

Todelliseksi esteiksi kehitysvammaisten matkailun toteutumiselle haastatteluissa nousivat raha ja osaavan matkaseuran puuttuminen. Kuten edellä on käynyt ilmi, jokaisella on oikeus matkailuelämyksen kokemiseen, ja sitä tulee edesauttaa avustajan tarpeen tason määrittämisellä sekä tarvittavan avustajan järjestymisen takaamisella. Nyt onkin tärkeää selvittää, kuinka avustajan saamista matkalle kehitysvammaiselle henkilölle voitaisiin helpottaa ja kuinka lisärahoitusten hakemisen tarvetta voitaisiin vähentää.

Suomessa on melko paljon esteettömien matkailupalveluiden tuottajia ja myös jotkin matkanjärjestäjät tarjoavat fyysisesti esteettömiä lomia. Esimerkiksi Matka-Agenttien esteettömät lomat on suunniteltu erityisesti liikuntarajoitteisia henkilöitä ajatellen, eikä hintoihin sisälly henkilökohtaista avustajaa (Matka-Agentit 2014). Tämä ei kuitenkaan kehitysvammaisille asiakkaille riitä, sillä psyykkisen puolen toimintarajoitteiden vuoksi he tarvitsevat matkalle avustajan. Jos esteettömiä lomia tarjoavat matkanjärjestäjät lisäisivät palveluihinsa avustajapalvelun, hyödyttäisivät esteettömät lomat enemmän myös kehitysvammaisia henkilöitä.

Kuten edellä (luku 6.2) kävi ilmi, matkaseuran on oltava siinä mielessä osaavaa, että kehitysvammaisen henkilö voi luottaa avustajan tukeen. Avustajalla tulee olla tietämystä kehitysvammaisten toimintakyvystä ja sen rajoitteista. Hänen on

myös osattava hoitaa asiakkaan tarvitsemat lääkitykset ja tiedettävä, kuinka toimia esimerkiksi mahdollisen sairauskohtauksen sattuessa. Alan koulutus voi ainakin vaativimmissa tilanteissa olla edellytyksenä avustajana toimimiselle, mutta myös alan opiskelijat voisivat olla potentiaalista matkaseuraa kehitysvammaiselle henkilölle. Paikallisissa kehitysvammaisten tukiyhdistyksissä on useimmiten mukana alan ammattilaisten lisäksi kehitysvammaisten läheisiä, joilla on kokemusta kehitysvammaisten kanssa toimimisesta. Näin ollen myös tukiyhdistyksistä löytyisi osaavia henkilöitä mukaan matkoille.

Toimivimmaksi ja kokonaisvaltaisimmaksi ratkaisuksi kehitysvammaisten matkailun toteutumisen edistämiseksi näkisin kehitysvammaisiin asiakkaisiin erikoistuneen matkanjärjestäjän. Matkanjärjestäjällä tulee olla matkailualan osaamisen lisäksi tietämystä myös kehitysvammaisuudesta. Kuten haastatteluissa ilmeni, suunnittelun koetaan olevan olennainen osa matkailua. Hyvä suunnittelu onkin avain onnistuneeseen matkailukokemukseen (Hartikka 2014, 37). Matkanjärjestäjän tulee aloittaa matkan suunnittelu asiakkaan toiveiden kuuntelusta ja kiinnostuksen kohteiden selvittämisestä. Toimijan täytyy huomioida jokaisen asiakkaan henkilökohtainen toimintakyky, kuten taidot ja puutteet käsitteellisissä ja älyllisissä toiminnoissa, ja näin ollen keskittyä palvelumuotoiluun. Palveluntarjoaja takaisi osaavan henkilön matkaseuraksi kehitysvammaiselle asiakkaalle, jolloin esimerkiksi palvelukodin ei tarvitsisi huolehtia avustajan järjestämisestä. Yleismaailmallisen muotoilun periaatteen mukaisesti palvelu ei saa olla kohtuuttoman kallis, mutta matkapaketteihin sisältyisivät myös kuljetukset, jolloin kehitysvammaiselle henkilölle ei tulisi tarvetta lisärahoitusten järjestämiseen.

Esimerkkejä kehitysvammaisten matkailuun erikoistuneista matkanjärjestäjistä löytyy Yhdysvalloista. Amerikassa on alan toimijoita, joilla on jopa kymmenien vuosien kokemus kehitysvammaisten henkilöiden matkojen suunnittelusta, järjestämisestä ja toteuttamisesta.

## 7.2 Esteettömyyttä kaikille

Haastatteluissa nousi esiin kehitysvammaisten matkailussa huomioitavia asioita, joissa on vielä kehittämistä, jotta kehitysvammaisten matkailu toteutuisi tulevaisuudessa entistä paremmin.

Fyysistä esteettömyyttä on kehitetty, ja sitä korostetaan jo paljon, mutta haastattelujen perusteella siinä ilmenee edelleen puutteita. Ratkaisuna tähän voisi toimia palveluntarjoajille suunnatut esteettömyys- ja saavutettavuusoppaat, joita tosin on jo tehty. Esteettömyyden merkitystä voisi korostaa entistäkin enemmän etenkin siltä osin, kuinka esteettömät palvelut hyödyttävät myös palvelun muita mahdollisia käyttäjiä. Palveluntuottajan on hyvä kiinnittää huomiota yleismaailmalliseen muotoiluun ja pyrkiä kehittämään palveluitaan sen periaatteiden mukaisesti. Erilaiset oppilaitokset voisivat tehdä yhteistyötä palveluntuottajien kanssa ja tarjota opinnäytetöitä ja projekteja palveluiden kehittämistä varten.

Jokaisen ihmisen toimintakyky on erilainen, mutta haastatteluissa nousi esiin kuitenkin vain vähän toimintakykyyn liittyviä rajoitteita, jotka estäisivät matkailun toteutumisen kokonaan. Koska suurin osa kehitysvammaisista on halukkaita ja kykeneviä matkustamaan, palvelumuotoilun merkitys korostuu. Palvelumuotoilun lähtökohtana on asiakkaan kohtaaminen yksilönä, tämän toiveiden ja tarpeiden huomioiminen, ja sitä kautta sopivan tuotteen muotoilu ja tarvittaessa joustaminen. Palvelumuotoilu on osa yleismaailmallista muotoilua, joten jos yritys seuraa sen periaatteita, ei palvelumuotoilu tuota erityisiä ongelmia.

Järjestelyihin liittyvät haasteet painottuvat pääosin viestinnälliseen esteettömyyteen, sillä ennakkotietojen saatavuudessa ja luotettavuudessa nähdään puutteita. Ratkaisu on mielestäni yksinkertainen: palveluntarjoajien on pidettävä huolta, että esimerkiksi kotisivuilla on riittävästi ja helposti saatavilla luotettavaa ja ajan tasalla olevaa ennakkotietoa.

Sosiaalisen esteettömyyden haasteista esiin nousevat ihmisten asenteet ja ennakkoluulot kehitysvammaisia kohtaan. Palvelutilanteissa tällaista asenteellisuutta ei kuitenkaan ole juurikaan ilmennyt, vaan asenteet ja negatiiviset reakti-

ot tulevat muilta ihmisiltä. Asenneilmapiirin muutos on asia, joka vie aikaa, mutta todennäköisesti yhteiskunnan avoimuuden lisääntyessä myös vieroksuvat asenteet kehitysvammaisia kohtaan ainakin vähenevät ja jopa katoavat. Tämä kuitenkin edellyttää, että kehitysvammaiset henkilöt pääsevät osallistumaan yhteiskunnassa sen tasa-arvoisina jäseninä.

## **8 Pohdinta**

### **8.1 Sisällön ja tulosten tarkastelu**

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, mitkä tekijät voivat estää tai vaikeuttaa kehitysvammaisten matkailun toteutumista ja millaisia asioita kehitysvammaisten matkailussa tulee huomioida. Nämä tavoitteet täyttyivät työn aikana.

Mielestäni työn tietoperusta on selkeästi yhteydessä opinnäytetyön toteutukseen ja tuloksiin. Tietoperusta luo pohjaa asioista, joita kehitysvammaisten matkailussa on huomioitava, ja teemahaastattelurunko muotoutuikin työn tietoperustan pohjalta. Teemahaastattelurunkoa kommentoi myös toimeksiantaja, jolloin kysymyksissä tuli huomioitua asioita myös alkuperäisen tietoperustan ulkopuolelta. Esiin nousseet haasteet ovat kuitenkin hyvin pitkälti yhteydessä tietoperustassa käsiteltyihin asioihin.

Edellä mainittujen tavoitteiden lisäksi työn tarkoituksena oli myös selvittää kehitysvammaisten matkailun nykytilaa aiempien tutkimusten perusteella. Tutkimus jäi siltä osin mielestäni melko vähäiseksi, mutta työn aikana kuitenkin selvisi, että Suomessa kehitysvammaisten matkailua on tutkittu vain vähän, eikä siihen kehittämisen tasolla ole kiinnitetty huomiota lähes lainkaan. Kansainvälisesti kehitysvammaisten matkailuun panostetaan, ja sitä eriytetään jopa vammaismatkailusta.

Haastattelujen perusteella, matkaseuran puutteesta johtuen, etenkin palvelukotien asukkailla matkustaminen on vähäistä. Tutkimuksen aikana kuitenkin selvi-

si, että kehitysvammaisilla on halua matkustaa, ja niinpä heillä tulisi olla siihen myös tasavertainen mahdollisuus. Etenkin Hartikan (2014) toteuttama kyselytutkimus älyllisesti toimintarajoitteisten henkilöiden matkustuskokemuksista vahvistaa näkemystä siitä, että kehitysvammaisten matkailuun tulisi panostaa ja kiinnittää huomiota nykyistä enemmän.

Kehitysvammaisten henkilökohtaisia matkustuskokemuksia on jo tutkittu (Hartikka 2014), mutta mielestäni tämän opinnäytetyön tutkimusta olisi voinut laajentaa heidän omiin kokemuksiinsa matkustamisen haasteista tai esimerkiksi matkailupalveluiden tuottajien haastatteluilla. Nyt kuitenkin lähtökohtana oli palvelukodeissa työskentelevien ohjaajien näkökulma, sillä myös heidän näkemyksensä kehitysvammaisten matkailun esteistä ja haasteista on tärkeä kehitysvammaisten matkailun kehittämisen kannalta.

## **8.2 Eettisyyden, luotettavuuden ja menetelmien tarkastelu**

Tutkimuksen eettiseen hyväksyttävyyteen ja luotettavuuteen sekä tulosten uskottavuuteen vaikuttaa, onko tutkimus suoritettu hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2013). Opinnäytetyön ja tutkimuksen toteuttamisen aikana pyrin noudattamaan hyvän tieteellisen käytännön lähtökohtia. Opinnäytetyön toteuttamisen eettiset kysymykset liittyvät muun muassa seuraaviin asioihin: sopimusten ja lupausten pitäminen, aineiston käyttö ja säilyttäminen, lähdemateriaalin käyttö ja siihen viittaaminen, avoimuus ja kohteen kunnioittaminen (Kupiainen & Kupiainen 2013). Sovituista asioista tulee pitää kiinni ja muutoksista ilmoittaa kaikille osapuolille. Aineistoa on käsiteltävä luottamuksellisesti ja kohderyhmää sekä haastateltavia kohdeltava asiallisesti. Vaikka kehitysvammaisuuteen suhtaudutaan nykyisin hyväksyvästi, sekä avoimemmin ja asiallisemmin kuin ennen, on kyseessä silti melko arka aihe. Näin ollen etenkin avoimuuden ja kohteen kunnioittamisen merkitys korostuivat työn aikana. Tämä tarkoittaa, että asioista käytettiin niiden oikeita nimityksiä ketään loukkaamatta ja esimerkiksi haastattelutilanteissa edettiin jossain määrin sen mukaan, kuinka halukkaita haastateltavat olivat näkemyksistään kertomaan.



Tutkimuksen luotettavuus eli reliabelius tarkoittaa tulosten toistettavuutta (Hirsjärvi ym. 2004, 216). Ryhmissä toteutetut teemahaastattelut olivat toimiva keino aineiston keräämiseksi, ja kaksi haastattelua lisää tulosten luotettavuutta. Toisessa haastattelussa toistui samoja asioita kuin ensimmäisessä (esimerkiksi avustajan saaminen), mutta esiin nousi myös erilailla haasteiksi koettuja tekijöitä (esimerkiksi asenteet). Kolmas haastatteluryhmä olisi ollut hyödyllinen tutkimustulosten luotettavuuden kannalta, kun olisi selvinnyt, nouseeko jokin tekijä vielä enemmän haasteeksi tai olisiko jokin haaste nähty vähemmän ongelmallisena. Kaikkien haastateltavien työkokemus kehitysvammaistyöstä koostui pääasiassa työskentelystä toimeksiantajan palvelukodeissa, joten tulosten luotettavuutta olisivat lisänneet myös jonkin toisen toimijan työntekijöiden näkemykset.

Minulla ei ollut aiempaa kokemusta haastattelijana toimimisesta, joten haastattelutilanne oli minulle uusi. Teemahaastattelut toimivat siltä osin, että samat teemat tuli käytyä läpi kummassakin haastattelussa, ja koska tavoitteena oli aikaansaada keskustelua, onnistui sekin mielestäni melko hyvin. Joitakin asioita tekisin kuitenkin nyt toisin. Faktaluentaan kuuluu haastattelukysymysten pohjustaminen, joten pohjustaisin kysymyksiä ennen niiden esittämistä. Sitä kautta myös keskustelua voisi herätä enemmän. Teemahaastattelun ajatuksena on, ettei kysymyksiä ole muotoiltu valmiiksi, mutta koska aiempaa kokemusta ei ollut, suunnittelin kysymykset valmiiksi. Tästä huolimatta kysymysten muoto muuttui haastattelutilanteissa. Näin jälkepäin ajatellen olisin myös voinut esittää enemmän tarkentavia kysymyksiä.

Valitsin aineiston analyysimenetelmäksi faktaluentaan perustuvan menetelmän. Menetelmä osoittautui hiukan haastavaksi, koska siihen tarvittavaa vertailuaineistoa löytyi vain vähän, mutta näin ollen haastatteluista saadun aineiston merkitys korostui. Kotimaisen tutkimustiedon vähäisyyden vuoksi käytin vertailuaineistona myös kansainvälisiä lähteitä. Mielestäni tämä kuitenkin vahvistaa näkemystäni siitä, että syytä aiheen tutkimiselle oli.

Työn aikana pohdin, onko sittenkään tarpeellista eriyttää kehitysvammaisten matkailua vai olisiko käytännöllisempää, ja kuitenkin samalla kaikkien tarkoituk-

sia palvelevaa ja kaikki huomioivaa, puhua yleisesti vammaismatkailusta. Koska kehitysvammaisilla henkilöillä toimintakyvyn rajoitteet ja haasteet liittyvät erityisesti psyykkiseen puoleen ja vaikeuksiin älyllisissä toiminnoissa, tulini siihen tulokseen, että kehitysvammaisten matkailua on hyvä käsitellä sellaisenaan.

### **8.3 Työn hyödynnettävyys ja jatkotutkimusideat**

Työn tuloksista voi päätellä, että kehitysvammaisten matkailun toteutumisen edistämiseksi tarvitaan kehitysvammaisiin asiakkaisiin erikoistunut matkanjärjestäjä. Tällaista ei Suomessa vielä ole, mutta potentiaalisia asiakkaita on arviolta ainakin 40 000. Potentiaalsiin asiakkaisiin voi kehitysvammaisten lisäksi lukea myös muut henkilöt, joilla on vaikeuksia älyllisissä toiminnoissa. Tämä tieto on erityisen tärkeä matkailualan toimijoille, joilla olisi mahdollisuus edistää kehitysvammaisten matkailun toteutumista.

Matkailupalveluiden tuottajille työssä on lisäksi tietoa sekä lähteitä liittyen siihen, kuinka he voisivat kehittää palveluitaan ja millaisiin asioihin olisi hyvä keskittyä. Eräänlaisen matkailualan toimijoille suunnatun oppaan kehittämiseksi olisi myös tarvetta. Oppaassa olisi hyvä selventää asioita, joita matkailualan toimijan tulee huomioida, kun asiakkaana on kehitysvammaisen henkilö. Oppaassa voisi käsitellä myös kohteiden ja palveluiden markkinointia kehitysvammaisille asiakkaille. Hyödyntämällä opasta, palveluiden tuottaja kasvattaisi omaa asiakaskuntaansa sekä edistäisi kehitysvammaisten matkailun toteutumista.

Työstä käy selvästi ilmi, miksi kehitysvammaisten matkailuun tulisi kiinnittää enemmän huomiota, ja nämä tiedot ovat tärkeitä sekä sosiaali- että matkailualan toimijoille. Opinnäytetyön tulokset todentavat toimeksiantajan ennakkoletusta kehitysvammaisten matkailun esteistä. Ratkaisut näihin esteisiin löytyvät lähinnä matkailualan toimijoiden puolelta. Kehitysvammaisiin asiakkaisiin erikoistunut matkanjärjestäjä saattaisi kuitenkin toteutua tehokkaammin sekä sosiaalialan toimijoiden että matkailualan ammattilaisten yhteistyön tuloksena. Mielestäni esimerkiksi yhteinen hanke matkanjärjestäjän kehittämiseksi voisi olla kannattava.

Jatkotutkimuksissa kehitysvammaisten matkailun haasteita voisi käsitellä etenkin kehitysvammaisten henkilöiden näkökulmasta ja selvittää heidän omia kokemuksiaan. Kehitysvammaisten matkailun toteutumista voisi tutkia tarkemmin esimerkiksi matkatoimistojen, matkanjärjestäjien ja erilaisten hankkeiden kautta. Olisi myös hyödyllistä selvittää, onko matkanjärjestäjillä kiinnostusta lisätä palveluihinsa avustajapalvelua.

## Lähteet

- Ahltén, M. 2013. Eläkeläisestä palkansaajaksi - kehitysvammaisen henkilön elämänikäinen työura palkatta vai palkallisena? Kehitysvammaliitto. [file:///C:/Users/Jari/Downloads/Marika\\_Ahlsten\\_Elakelaisesta%20palkansaajaksi%20palkatta%20vai%20palkallisena\\_20%203%202013\\_JAKELU.pdf](file:///C:/Users/Jari/Downloads/Marika_Ahlsten_Elakelaisesta%20palkansaajaksi%20palkatta%20vai%20palkallisena_20%203%202013_JAKELU.pdf). 5.11.2014.
- Alastalo, M. & Åkerman, M. 2010. Asiantuntijahaastattelun analyysi: faktojen jäljillä. Teoksessa Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 372–391.
- Blinnikka, P., Hauvala, H. & Nuijanmaa, S. 2013. Esteettömyys osana matkailupalvelujen laatua. Teoksessa Jutila, S. & Ilola, H. (toim.) Matkailua kaikille? - Näkökulmia matkailun ennakointiin osa II. Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti, 75–80. <http://matkailu.luc.fi/loader.aspx?id=dd690973-5875-439a-b8ca-ac95c358742e>. 19.9.2014.
- Darcy, S., Ambrose, I., Schweinsberg, S. & Buhalis, D. 2011. Conclusion: Universal Approaches to Accessible Tourism. Teoksessa Buhalis, D. & Darcy, S. (toim.) Accessible Tourism - Concepts and Issues. UK: Channel View Publications, 300–316.
- Darcy, S. & Buhalis, D. 2011. Introduction: From Disabled Tourists to Accessible Tourism. Teoksessa Buhalis, D. & Darcy, S. (toim.) Accessible Tourism - Concepts and Issues. UK: Channel View Publications, 1–15.
- DisabledTravelers.com. 2014. Tour Operators. [http://www.disabledtravelers.com/tour\\_operators.htm](http://www.disabledtravelers.com/tour_operators.htm). 20.9.2014.
- Disney. 2014. Visitors with mental or cognitive disabilities. Disneyland Paris. <http://www.disneylandparis.co.uk/practical-information/guest-with-special-needs/visitor-with-disabilities-or-special-needs/visitors-with-mental-or-cognitive-disabilities.html>. 20.9.2014.
- European Disability Forum. 2001. EDF Position Paper on Tourism: Framing the Future of European Tourism. [http://cms.horus.be/files/99909/MediaArchive/EDF%2001-13%20EDF%20response%20on%20Framing%](http://cms.horus.be/files/99909/MediaArchive/EDF%2001-13%20EDF%20response%20on%20Framing%20)

20the%20Future%20of%20the%20European%20Tourism.pdf.  
19.9.2014.

- Hannukainen, J. 2007. Liikuntarajoitteisten ja muiden avustettavien lentomat-  
kustajien oikeudet takaavan EU-asetuksen soveltaminen lentoase-  
millä. Teknillinen korkeakoulu. Rakennus- ja ympäristötekniikan  
osasto. Diplomityö.
- Hartikka, H. 2014. Travelling despite the Disability - Experiences of Travelling  
with an Intellectually Disabled Person. Saimaan ammattikorkeakou-  
lu. Matkailun koulutusohjelma. Opinnäytetyö.  
[https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/79367/Hartikka\\_Hanna.pdf?sequence=1](https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/79367/Hartikka_Hanna.pdf?sequence=1). 24.9.2014.
- Hellström, J. 2012. Esteettömästi matkalle - Kesäretken suunnittelu ja toteutus  
kehitysvammaisille. Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu. Mat-  
kailun koulutusohjelma. Opinnäytetyö.  
[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/41126/Hellstrom\\_Jenna.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/41126/Hellstrom_Jenna.pdf?sequence=1). 20.9.2014.
- Hiltula, S. 2013. Esteittä matkalle - Opas matkailupalveluiden kehittämiseen  
Etelä-Karjalassa. Saimaan ammattikorkeakoulu. Terveystieteiden edistä-  
misen koulutusohjelma. Opinnäytetyö, liite 8.  
[https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/62702/Hiltula\\_Sanna.pdf?sequence=1](https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/62702/Hiltula_Sanna.pdf?sequence=1). 20.9.2014.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Honkalampi-säätiö. 2014a. Säätiö pähkinän kuorella - Mikä?  
<http://www.honkalampisaatio.fi/fi/saatio+pahkinan+kuorella/mika/>.  
23.4.2014.
- Honkalampi-säätiö. 2014b. Säätiö pähkinän kuorella.  
<http://www.honkalampisaatio.fi/fi/saatio+pahkinan+kuorella/>.  
2.10.2014.
- Honkalampi-säätiö. 2014c. Säätiö pähkinän kuorella - Mitä?  
<http://www.honkalampisaatio.fi/fi/saatio+pahkinan+kuorella/mita/>.  
23.4.2014.
- Honkalampi-säätiö. 2014d. Säätiö pähkinän kuorella - Miten?

- <http://www.honkalampisaatio.fi/fi/saatio+pahkinan+kuoressa/miten/>.  
23.4.2014.
- Honkalampi-säätiö. 2014e. Palvelut - Asumispalvelut.  
<http://www.honkalampisaatio.fi/fi/palvelut/asumispalvelut/>. 6.9.2014.
- Iivanainen, M. 2009. Kehitysvammaisuus. Kustannus Oy Duodemic.  
[http://www.terveyskirjasto.fi/kotisivut/tk.koti?p\\_artikkeli=seh00131](http://www.terveyskirjasto.fi/kotisivut/tk.koti?p_artikkeli=seh00131).  
20.4.2014.
- Juntunen, R. 2014. Esteettömyys ja saavutettavuus matkailussa. Lapin amk.  
<http://www.ramk.fi/loader.aspx?id=ab76e9d8-5609-4ef1-902b-02398aeaf9d2>. 18.9.2014.
- Jutila, S. 2013a. Matkailuympäristöjen esteettömyys. Teoksessa Veijola, S. (toim.) Matkailututkimuksen lukukirja. Porvoo: Bookwell, 115–125.
- Jutila, S. 2013b. Johdatus ennakoivaan esteettömyyteen. Teoksessa Jutila, S. & Ilola, H. (toim.) Matkailua kaikille? - Näkökulmia matkailun ennakointiin, osa II. Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti, 4–7. <http://matkailu.luc.fi/loader.aspx?id=dd690973-5875-439a-b8ca-ac95c358742e>. 19.9.2014.
- Kaipinen, M. 2014. Keskeistä lainsäädäntöä. Kehitysvammaliitto.  
<http://verneri.net/yleis/keskeist%C3%A4-lains%C3%A4%C3%A4nt%C3%B6%C3%A4>. 21.4.2014.
- Kansaneläkelaitos. 2014. Vammaistuen määrä.  
[http://www.kela.fi/vammaistuki-aikuiselle\\_maara](http://www.kela.fi/vammaistuki-aikuiselle_maara). 5.11.2014.
- Kaski, M., Manninen, A. & Pihko, H. 2009. Kehitysvammaisuus. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Kehitysvammaisten Tukiliitto ry. 2014a. Tietoa kehitysvammasta.  
<http://www.kvtl.fi/fi/kehitysvamma->. 20.4.2014.
- Kehitysvammaisten Tukiliitto ry. 2014b. Tärkeimmät lait.  
<http://www.kvtl.fi/fi/lakineuvonta/tarkeimmat-lait/>. 29.4.2014.
- Kehitysvammaisten Tukiliitto ry. 2014c. Toimeentulo.  
<http://www.kvtl.fi/fi/lakineuvonta/aihealueet-akkosittain/toimeentulo/>.  
5.11.2014.
- Kehitysvammaliitto. 2014a. Kehitysvammaisuus.  
<http://www.kehitysvammaliitto.fi/suomeksi/tietoa-liitosta/kehitysvammaisuus/>. 20.4.2014.

- Kehitysvammaliitto. 2014b. Mitä kehitysvammaisuus on?  
<http://verneri.net/yleis/mit%C3%A4-kehitysvammaisuus>. 20.4.2014.
- Kehitysvammaliitto. 2014c. Sosiaalinen näkökulma.  
<http://verneri.net/yleis/sosiaalinen-n%C3%A4k%C3%B6kulma>.  
17.5.2014.
- Kupiainen, J. & Kupiainen, T. 2013. Tutkin ja kehitän - Eettiset kysymykset.  
[http://moodle2.karelia.fi/pluginfile.php/51540/mod\\_resource/content/1/Tutke\\_etiikka\\_190413.pdf](http://moodle2.karelia.fi/pluginfile.php/51540/mod_resource/content/1/Tutke_etiikka_190413.pdf). 16.5.2014.
- Kurtti, J-M. 2007. Luontoliikunta- ja matkailupalveluiden esteettömyys ja saavutettavuus - Käyttäjien asettamat vaatimukset. Rovaniemen ammattikorkeakoulu. [https://arkki.ramk.fi/RAMK/julkaisutoiminta/Jul\\_kaisut/Nature%204%20all.pdf](https://arkki.ramk.fi/RAMK/julkaisutoiminta/Jul_kaisut/Nature%204%20all.pdf). 20.5.2014.
- Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä YTR. 2014. Esteettömät matkailupalvelut.  
[http://www.maaseutupolitiikka.fi/verkostot/matkailu/kehittamisen\\_tyokalut/esteeton\\_matkailu](http://www.maaseutupolitiikka.fi/verkostot/matkailu/kehittamisen_tyokalut/esteeton_matkailu). 18.9.2014.
- Matka-Agentit. 2014. Esteettömät lomat.  
<http://matka-agentit.fi/matkat/esteettomat-lomat/>. 23.9.2014.
- Miettinen, S., Raulo, M. & Ruuska, J. 2011. Johdanto. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu - Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiatieto Teknova Oy, 12–16.
- Parviainen, K. & Reijonen, H. 2001. ”Minäkin kehitysvammainen voin nauttia tästä ihanuudesta...” - Matkailuelämyksen merkitys kehitysvammaisen elämänlaadulle. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu. Terveysalan koulutusohjelma & Matkailu- ja ravitsemispalvelujen koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Patterson, Ian. 2001. Serious Leisure as a Positive Contributor to Social Inclusion for People with Intellectual Disabilities.  
<http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/04419057.2001.9674234#preview>. 24.9.2014.
- Pühretmair, F. & Nussbaum, G. 2011. Web Design, Assistive Technologies and Accessible Tourism. Teoksessa Buhalis, D. & Darcy, S. (toim.) Accessible Tourism - Concepts and Issues. UK: Channel View Publications, 274–285.

- Rullaten ry. 2011. Esteetöntä matkailupalvelua Suomessa 2011. Espoo: Rullaten.
- Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 9–34.
- Saarelainen, E. 2010. Helsinki Townhouse - saavutettavuus kaupunkipientialossa. Tampereen teknillinen yliopisto. Arkkitehtuurin koulutusohjelma. Diplomityö.  
<https://dspace.cc.tut.fi/dpub/bitstream/handle/123456789/6679/saarelainen.pdf?sequence=4>. 19.9.2014.
- Seppälä, H. 2009. HITAASTI HYVÄ TULEE? - Kehitysvammainen henkilö vammaispalvelujen käyttäjänä. Kehitysvammaliitto.  
<http://www.tukena.fi/download/pdf/ajankohtaista/seppala-17-9-2009.pdf>. 25.4.2014
- Smith, R. 1987. Leisure of disable tourists: Barriers to Participation.  
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0160738387901095>. 24.9.2014.
- Suikkanen, A. 1999. Vammaisuuden kysymys ja Michael Oliverin tulkintatapa. Teoksessa Nouko-Juvonen, S. (toim.) Pyörätuolitango - näkökulmia vammaisuuteen. Helsinki: Oy Edita Ab, 77–100.
- Suomen YK-liitto. 2012. YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja.  
[http://www.ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/ykn\\_vammaissopimus\\_uudistettu\\_painos\\_2012.pdf](http://www.ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/ykn_vammaissopimus_uudistettu_painos_2012.pdf). 19.4.2014.
- T-GuiDE - Tourist Guides for people with Intellectual & learning Difficulties in Europe. 2014. Home. ENAT.  
<http://www.t-guide.eu/?i=t-guide.en.home>. 23.9.2014.
- The Guided Tour, Inc. 2014. <http://www.guidedtours.com/>. 20.9.2014.
- Trips Inc. Special Adventures. 2014. <http://www.tripsinc.com/>. 20.9.2014.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2013. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitleminen Suomessa - Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012.  
[http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HT\\_K\\_ohje\\_2012.pdf](http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HT_K_ohje_2012.pdf). 23.9.2014.



- UNWTO. 2013. Recommendations on Accessible Tourism. The United Nations World Tourism Organisation. <http://dtx tq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/accessibilityenokacc.pdf>. 19.4.2014.
- UNWTO. 2014. Annual report 2013. The United Nations World Tourism Organisation. [http://dtx tq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/unwto\\_annual\\_report\\_2013\\_web.pdf](http://dtx tq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/unwto_annual_report_2013_web.pdf). 26.4.2014.
- Veijola, S., Ilola, H. & Edelheim, J. 2013. Johdanto matkailun tutkimukseen. Teoksessa Veijola, S. (toim.) Matkailututkimuksen lukukirja. Porvoo: Bookwell, 16–24.
- Viinikainen, T. & Helin, E. 2002. Esteetön ympäristö kaikille - Miten huomioimme ikääntyneet sekä liikkumis- ja toimimisesteiset tienpidossa. Tiehallinto. <http://alk.tiehallinto.fi/julkaisut/pdf/heik1.pdf>. 18.9.2014.
- Vulcania. 2014. Mentally disabled visitors. <http://www.vulcania.com/en/services/tourism-and-the-disabled/mentally-disabled-visitors.html>. 20.9.2014.

## TEEMAHAASTATTELUN RUNKO

### Taustakysymykset

- Kuinka kauan olet työskennellyt kehitysvammaisten parissa?
- Millaisissa tehtävissä olet toiminut kehitysvammaistyössä?
- Minkä luokittelette matkailuksi (käynti kaupungilla, retki puistossa, yön yli kestävä reissut..?)

### Aiemmat matkakokemukset

- Minkä verran ja millaista kokemusta sinulla on kehitysvammaisten kanssa matkustamisesta?
- Mitä hyvää/onnistunutta koit matkustamisessa?
- Millaisiin toimiviin kokonaisvaltaisiin ratkaisuihin olette törmänneet? (asiakkaan huomiointi, palvelun ja aktiviteetin toimivuus)
- Minkälaisia haasteita ilmeni?

### Yleisesti

- Millaisia ajatuksia nousee ensimmäisenä aiheesta kehitysvammaisten matkailu ja sen esteet?
- Mikä mielestänne vaikeuttaa kehitysvammaisten matkailun toteutumista? (sopivien kohteiden löytäminen, matkan järjestäminen, rahoitus, kiinnostavien + esteettömien matkailukohteiden vähäisyys..?)

### Sosiaaliset esteet

- Kuinka koette yleisen suhtautumisen kehitysvammaisten matkailuun?
- Millaisiin asenteisiin/ennakkoluuloihin olette törmänneet esim. matkailualan henkilökunnan, lähiomaisten osalta? (henkilön oma/asumisyksikön henkilöstön kiinnostus/kiinnostumattomuus, pelko ettei pärjää vieraassa ympäristössä)

### Viestinnälliset esteet

- Miten kehitysvamma ja sen viestintään ja vuorovaikutukseen liittyvät esteet vaikuttavat matkailuun?
- Kuinka riittävästi ennakkotietoa on saatavilla esim. joukkoliikennevälineistä ja matkakohteesta?

### Taloudelliset esteet

- Miten matkat rahoitetaan? (asiakkaan taloudellinen tilanne, tukeeko jokin sosiaalipuolen toimija/yhdistykset?)
- Kuinka avustajan saaminen vaikuttaa kehitysvammaisten matkailun toteutumiseen? (vaikeaa tai kallista?) (*Käytännössä kuntien olisi maksettava avustaja vammaiselle henkilölle mukaan, mutta eipä kunnat taida olla kovin höyliä sitä tekemään.*)
- Kuinka tarvittavien matkustusasiakirjojen hankinta ja saatavuus vaikuttaa matkailun toteutumiseen?

### Fyysiset esteet

- Kuinka erilaisten henkilöiden erilaiset rajoitteet vaikuttavat henkilöiden matkustamiseen, onko joillekin täysin mahdotonta? (joukkoliikennevälineet, matkakohteet..)

### Terveydelliset esteet:

- Voivatko esim. henkilön perussairaudet olla este matkustamiselle?

### Muut mahdolliset esteet

- (Tuleeko haastateltaville vielä jotain muuta mieleen tai lisättävää haastattelun päätteeksi?)