

Club La Santa – hotellin esteettömyyskartoitus

Nelli Kantelinen, Minttu Rinne

Tekijä(t) Nelli Kantelinen, Minttu Rinne	
Koulutusohjelma Liikunnan ja vapaa-ajan koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Club La Santa – hotellin esteettömyyskartoitus	Sivu- ja liitesivumäärä 41+21
<p>Opinnäytetyössä tarkoitus oli laatia esteettömyyskartoitus Club La Santa -hotelliin Lanzarotel-le. Työn toimeksiantajana toimi aktiviteetti hotelli Club La Santa. Opinnäytetyö eteni eri vaiheiden avulla ja työ toteutettiin toiminnallisena eli produktiivisena työnä.</p> <p>Esteettömyyskartoituksen tavoitteena oli ideoida Club La Santan tiloja ja pihapiiriä esteettömäksi sekä tehdä päivitetty esteettömyyskartoitus hotellille. Kohderyhmänä voidaan pitää kaikkia hotellin asiakkaita ja työntekijöitä, mutta erityisesti esteettömyyskartoituksen kohderyhmään lukeutui liikuntarajoitteiset sekä kuulo- ja näkövammaiset henkilöt.</p> <p>Työmme vaiheet koostuivat perehtymisvaiheesta, suunnitteluvaiheesta, työstövaiheesta, kehittämisvaiheesta sekä viimeistelyvaiheesta. Menetelminä esteettömyyskartoituksen toteutuksessa käytimme aiheesta teoretietoa antavaa kirjallisuutta, haastatteluja ja paikan päällä konkreettista tekemistä sekä observointia.</p> <p>Opinnäytetyöprosessin tuloksena syntyi esteettömyyskartoitus. Esteettömyyskartoitus pitää sisällään parannusehdotuksia liittyen esteettömyyteen hotellin eri alueissa, sekä erilliset lisähuomiot. Esteettömyyskartoituksen avulla Club La Santa -hotelli voi kehittää hotellin koko alueen sekä aktiviteettien esteettömyyttä sekä esteettömyyden suunnittelua tulevaisuudessa.</p>	
Asiasanat esteettömyys, esteettömyyskartoitus, liikuntarajoitteiset, kuulovammaiset, näkövammaiset, tasa-arvo	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Mitä on esteettömyys?	3
3	Miksi esteettömyyttä tarvitaan?	4
3.1	Vammaisten lait ja oikeudet	4
3.2	Ikääntyvät	6
3.3	Liikuntavammaiset ja liikkumisesteiset	7
3.4	Näkövammaiset	8
3.5	Kuulovammaiset	9
3.6	Kehitysvammaiset	10
4	Kokemuksia esteettömyydestä	11
4.1	Ikääntyneiden kokemuksia esteettömyydestä	11
4.2	Liikuntavammaisten kokemuksia esteettömyydestä	12
4.3	Lyhytkasvuisten kokemuksia esteettömyydestä	13
4.4	Kuulovammaisten kokemuksia esteettömyydestä	14
4.5	Näkövammaisten kokemuksia esteettömyydestä	15
5	Esteettömyyden toteuttaminen	16
5.1	Esteetön rakentaminen	16
5.1.1	Esteetön tilasuunnittelu	16
5.1.2	Valaistus	17
5.1.3	Värit	17
5.1.4	Akustiikka	18
5.2	Apuvälineet	19
5.3	Muu esteettömyys	19
5.4	Esteettömyyskartoitus	20
5.4.1	Esteetön tila	20
5.4.2	Esteetön ranta	22
5.4.3	Esteetön liikuntatila	23
6	Työn tavoite	24
7	Työn vaiheet	26
7.1	Perehtymisvaihe (viikot 5-7)	26
7.2	Suunnitteluvaihe (viikot 2-8)	27
7.3	Työstövaihe (viikot 8-11)	28
7.4	Kehittämisvaihe (viikko 11)	29
7.5	Viimeistelyvaihe (viikko 12)	29
8	Työn tulokset	30
9	Pohdinta	34
	Lähteet	37

Liitteet.....	42
Liite 1 Hotellialue.....	42
Liite 2 Haastattelupohja.....	43
Liite 3 Esteettömyyskartoitus.....	44

1 Johdanto

Nykypäivänä tasa-arvo on yksi pinnalla olevista asioista. Tasa-arvoisuus tarkoittaa, että jokainen ihminen täällä maapallolla on yhtä arvokas, sekä yksilönä että yhteiskunnan jäsenenä. Jokaisella ihmisellä on oikeus päästä liikkumaan sekä toteuttaa itseään riippumatta sukupuolesta, iästä, vammasta, terveydentilasta tai kansallisuudesta. (Honkala & Tuominen 2021.)

Yksi tärkeä asia tasa-arvon toteuttamisessa on esteettömyys. Esteettömyys jokaisessa paikassa on erittäin tärkeää, koska kaikilla ihmisillä on oikeus kulkea ja päästä liikkumaan paikasta toiseen. (Invalidiliitto 2018). Esteettömyyden huomioiminen tilasuunnittelussa sekä rakennusvaiheessa on todella arvokas asia, mutta se on silti melko laiminlyöty osa-alue. Sen merkitystä, tärkeyttä sekä monipuolisuutta ei ole vielä täysin ymmärretty. Toivottavaa on, että tämän työn luettua myös lukijan tietämys esteettömyydestä ja sen toteuttamisesta lisääntyy.

Erityisesti ihmiset, joilla on jokin liikuntarajoite, kuulovamma tai jonkin asteen näkövamma kokevat muutenkin monessa asiassa rajoituksia, verratessa muiden samanikäisten samoissa olosuhteissa eläviin ihmisiin. (Könkkölä 2013, 16). Tämän takia onkin siis todella tärkeää, että vammautuneet ihmiset kokevat liikkumisensa vaivattomaksi, heidän ei tarvitsisi törmätä esteisiin tai etsiä tilanteeseen avustajaa. Lähtökohtaisesti ilman vammaa tai muuta liikuntarajoitetta elävillä liikunnan harrastaminen on vaivattomampaa.

On tärkeää, että jokainen ihminen kokee itsensä arvokkaaksi ja tärkeäksi, vaikka olisikin syntynyt jonkin vamman kanssa tai elämänsä aikana vammautunut. Esteetön ympäristö ja tilat parhaimmillaan luovat arvokkuuden sekä tärkeyden tunnetta vammautuneissa henkilöissä. Jo pienillä muutoksilla pystyy tekemään paljon asian eteen, esimerkiksi huomioimalla vessan tilavuuden rakentamisvaiheessa, luomalla kontrasti värejä maalatessa sekä rakentamalla selkeät opasteet ohjaamaan reittiä. Alusta lähtien tulee ottaa huomioon, että ympäristö mahdollistaa kaikille käyttäjilleen yhdenvertaisen toiminnan. (Kilpelä 2019, 7).

Tämän työn tarkoituksena oli tehdä esteettömyyskartoitus hotelliin nimeltä Club La Santa. Hotelli sijaitsee Lanzaroten saarella Espanjassa. Se on monipuolinen hotelli, jossa on laajasti erilaisia palveluita. Palveluihin kuuluu esimerkiksi usean lajin harrastusmahdollisuudet, lukuisia aktiviteetteja ja oma ranta-alue. Majoitus tapahtuu hotellirakennuksen hotellihuoneissa sekä rannalla sijaitsevilla sviiteissillä. Alueella on myös paljon ravintoloita, wellness - keskus, kuntokeskus ja Club La Santa areena. Koko konseptin idea on tarjota monipuolista toimintaa jokaiselle asiakkaalle.

Esteettömyyskartoituksen luominen on tärkeää, koska esteettömyys estää erilaisten tapaturmien syntyä sekä helpottaa hotellialueella kaikkien palveluiden hyödyntämistä. Erityisesti esteettömyys Club La Santassa on tärkeää, koska hotellissa käy asiakkaita, joilla on näkö-, kuulo- ja liikkumisvaikeuksia. Esteetön ympäristö sekä apuvälineet hotellialueella auttavat vammautuneita henkilöitä kulkemaan hotellialueella turvallisesti, sekä saa heidät kokemaan hotellin laadukkaaksi. Huolella mietityt ratkaisut tuovat erityistä tukea tarvitseville vaivattoman loman sekä luovat heille pystyvyyden tunteen liikkumisen suhteen, joka vaikuttaa heidän elämän laatuun positiivisesti. Valmis esteettömyyskartoitus toimii työkaluna hotellin kunnostus vaiheessa, jotta pystytään määrätietoisesti luomaan alueesta esteetön jokaiselle henkilölle. Aina esteettömyyden toteuttaminen ei vaadi isoja tekoja, rakenteellisten tekijöiden lisäksi pienetkin teot voivat tehdä suuren muutoksen.

“Esteettömydessä ei ole järkevää kurkotella kuuta taivaalta. Pienillä ratkaisuilla voidaan helpottaa kaikkien elämää ja luoda parempaa sekä tasavertaisempaa yhteiskuntaa” (Lehtonen 2006, 41).

2 Mitä on esteettömyys?

Este voi olla monenlainen asia tai esine. Esteitä voi olla kulkureiteillä monenlaisia, kuten kiviä, kaatuneita puita, yllättäviä kuoppia tai kukkuloita. Myös näkemiseen ja kuulemiseen liittyy esteitä. Todella kova sumu voi estää näkemisen ja melu kuulemisen. Jonkin asian tekemiseen voi liittyä myös esteitä, kuten rahan tai motivaation puute jolloin se estää jonkin asian tekemisen. Näitä kutsutaan resurssien puuttumiseksi. (Kempainen 2008, 11.)

Esteettömyys käsitteellä tarkoitetaan kuitenkin konkreettisen esteen puuttumista eli reitin avoimuutta. Kadulla kuljetaan johonkin, ihmiset haluavat nähdä ja kuulla jotakin, mutta jokin voi estää sen. Itse toimintaan liittymätön ulkoinen seikka voi estää tekemisen (Kempainen 2008,11). Esteettömyydellä tarkoitetaan, että esteitä ei ole toiminnan tekemisessä eli fyysisen maailman esteiden poistamista, siten että liikuntarajoitteiset ihmiset pääsevät liikkumaan esteettä. (Selovu 2019, 11). Ihmiset ovat erilaisia ja ihmiset ovat yksilöitä (Kempainen 2008,11). Tämän takia joku toinen ihminen voi kuvitella, että alue on esteetön, mutta kun toinen ihminen tulee tilaan voi hänelle tilassa olla esteitä. Havainnointi keskittyy pääsääntöisesti omaan tekemiseen, joten ei välttämättä havaita muiden tarpeita.

Esteettömyys on ajankohtainen sekä lainsäädännön määrittämä asia. Yhdenvertaisuuslain (2004/21) mukaan ketään ei saa syrjiä esimerkiksi vammaisuuden, iän, terveydentilan tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Esteettömyys ei ole pelkästään erityisryhmiä koskettava asia, vaan se on kaikkien kansalaisten asia (Tanskanen & Suominen-Rosberg 2009, 5). Jokaisen ihmisen tulee voida iästä, sukupuolesta, terveydentilasta tai sosiaalisesta, psyykkisestä tai fyysisestä toimintakyvystä riippumatta osallistua yhteiskunnan toimintaan. Esteettömyys on liikkumisen, kuulemisen, näkemisen sekä ymmärrettävyyden esteettömyyttä. (Tanskanen & Suominen-Rosberg 2009, 9.)

Nykypäivänä esteettömyys on laaja käsite ja siitä on alettu puhumaan enemmän. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL 2021) mukaan ” Esteettömyys on ajattelutapa, ei erityisjärjestely”, näkemys on todella ajankohtainen. Rakennusten esteettömyyden lisäksi sillä tarkoitetaan niin viestinnän kuin palveluiden esteettömyyttä. Esteettömyyteen kuuluu siis kaikkien kansalaisten sujuva osallistuminen yhteiskunnan toimintaan, kuten esimerkiksi työntekoon, opiskeluun, harrastuksiin ja kulttuuritoimintaan. Esteettömyys nykypäivänä nähdään yhtenä tasa-arvoisen yhteiskunnan edellytyksenä. (Tanskanen & Suominen-Rosberg 2009, 9–10.)

3 Miksi esteettömyyttä tarvitaan?

Yhtenä tasa-arvoisen yhteiskunnan edellytyksenä voidaan pitää esteettömyyttä (Tanskanen & Suominen-Rosberg 2009, 10). Esteettömyys ei ole pelkästään erityisryhmiä koskettava asia, vaan se koskee jokaista ihmistä (Tanskanen & Suominen-Rosberg 2009, 5). Se ei ehkä ensimmäisenä tule mieleen, mutta esteettömyys on meitä jokaista varten. Esteettömyys ei kosketa vain henkilöitä, joilla on jokin ulospäin havaittava apuväline, kuten esimerkiksi pyörätuoli, opaskoira tai valkoinen keppi. Ihminen voi tulla liikuntakyvyttömäksi hyvin helposti esimerkiksi kaatumalla tai murtamalla jalkansa onnettomuudessa, jolloin huomaa, että arkiset asiat ovatkin haasteellisia suorittaa. Näissä tilanteissa esteettömyys koetaan avuksi. (Nenonen 2014, 21.)

Esteettömyyttä tarvitaan, jotta vammaiset ihmiset voisivat elää itsenäisesti ja osallistua perusteellisesti kaikilla elämän osa-alueilla (Kuosma 2018, 87). Vammaisen ihminen kohtaa elämänsä aikana loputtomasti esteitä. Joka paikassa on portaita, tasoeroja, kapeita ovia, liian pieniä vessoja, putoamisvaaroja, näköesteitä, melua, kaikua ja kaiken näköisiä muita esteitä. Jotta vammaisen ihminen pääsee ulos ja liikkumaan tarvitaan esteettömyyttä. (Laitinen 2013, 16–17.)

Toisille ihmisryhmille esteettömyyden puute on kuitenkin rajoittavampaa kuin toisille. Joidenkin ihmisten kohdalla ympäristön esteet vaikeuttavat toimintaa, kun taas osalle ihmisistä ne tekevät osallistumisen mahdolliseksi. (Laitinen 2013, 9). Seuraavissa alaotsikoissa käsitellään esteettömyyttä turvaavia lakeja, eri ihmisryhmien tarvetta esteettömyydelle ja mitä asioita siihen voidaan liittää.

3.1 Vammaisten lait ja oikeudet

Maailman suurin ja syrjityin ihmisryhmä ovat vammaiset ihmiset (Kuosma 2018, 14.) Ei ole yksiselitteistä, kuinka suuri väestöryhmä he todellisuudessa ovat, mutta vammaisuuksista laskettuna työkäisistä heitä on Suomessa 7 %. Prosenttiosuudet vaihtelevat riippuen kuinka vammaisuus määritellään. Kun vammaiseksi määritellään henkilö, joka kokee rajoitteita terveysongelman vuoksi toiminnassaan, kasvaa prosentti Suomessa 29:ään. Riippumatta siitä mitkä ovat vammaisuuden kriteerit tai mitä laskentatapaa käytetään, on kyse yhdestä merkittävimmästä vähemmistöistä. (Gissler & Sainio 2016.)

Todella usein heihin kohdistuu ennakkoluuloja, syrjintää, poissulkemista ja jopa väkivaltaa. Vammaisilta ihmisiltä saatetaan viedä oikeus koulutukseen, terveydenhuoltoon tai yhteiskunnalliseen osallistumiseen ainoastaan heidän vammansa perusteella. Samat ihmisoikeudet kuuluvat kaikille, riippumatta yksilöllisistä asioista. Valtiolla on moraalinen

sekä oikeudellinen velvollisuus taata, että ihmisoikeudet toteutuvat jokaisen väestöryhmän kohdalla. (Kuosma 2018, 14.)

Esteettömyyden yleinen tavoite on yhteinen, mutta sen edistämisen keinot ovat erilaisia eri hallinnonaloilla. On olemassa kansainvälisiä sopimuksia, Euroopan unionin lainsäädäntöä, kansallista lainsäädäntöä, pehmeää säätelyä, joustavia normeja ja standardeja. Esteettömyyttä ei voida toteuttaa vain yhden organisaation toimesta, vaan tarvitaan yhteistyötä. Avainasemassa on lainsäädäntö, mutta tärkeää on myös joustavan normatiivisuuden muodot, kuten asiakaspalaute, jotka tuovat ihmisen näkökulman yhteiskuntapolitiikkaan. (Kempainen 2008, 5.)

Vuonna 1973 tehtiin ensimmäinen vammaiset henkilöt huomioiva asetus. Asetuksessa rakentamiseen annetaan ohje; ”yleisön käyttöön tarkoitettuja tiloja rakentaessa on kiinnitettävä riittävä huomiota siihen, että niitä voivat käyttää myös henkilöt, joiden liikuntakyky tai kyky suunnistautua on iän, vamman tai sairauden vuoksi rajoittunut” (Kilpelä 2013, 6). Asetus tukee kattavasti esteettömyyden periaatteita.

Yhdistyneiden kansakuntien vammaisten ihmisten oikeuksia koskeva yleissopimus eli vammaisoikeussopimus hyväksyttiin YK:n yleiskokouksessa 2006. Sopimuksen tarkoituksena on huolehtia vammaisille ihmisille täysimääräisesti ja yhdenvertaisesti kaikki ihmisoikeudet ja perusvapaudet sekä edistää vammaisten ihmisten ihmisarvon kunnioittamista. (Kuosma 2018, 39.) Yleissopimukseen sitoutuneet maat ovat velvollisia kokoamaan tutkimus- ja tilastotietoa vammaisista ihmisistä. (Gissler & Sainio 2016).

Vammaisoikeussopimus tuo sopimuspuolille velvollisuus edistää, suojella ja huolehtia kaikille vammaisille ihmisille täysimääräisesti ja yhdenvertaisesti heidän ihmisoikeuksien ja perusvapauksiensa toteutuminen. Yleissopimus pitää sisällään sekä kansalaisoikeuksia ja poliittisia oikeuksia että taloudellisia, sosiaalisia ja sivistyksellisiä oikeuksia koskevia määräyksiä. Yleissopimuksen merkittävänä periaatteena on syrjinnän kieltö. (Kuosma 2018, 40.)

Jotta vammaiset ihmiset pystyvät elämään itsenäisesti ja osallistumaan täysimääräisesti kaikilla elämänalueilla, yleissopimuksen sopimuspuolet toteuttavat asianmukaiset toimet varmistaakseen vammaisille ihmisille tasavertaisen pääsyn fyysiseen ympäristöön, kuljetukseen, tiedottamiseen sekä viestintään. Näihin toimiin sisältyy esteiden tunnistaminen ja poistaminen rakennuksissa, teillä, kuljetuksessa, sisä- ja ulkotiloissa, asunnoissa, terveydenhuoltoyksiköissä, työpaikoilla sekä tiedottamisessa, viestinnässä ja muissa palveluissa kuten sähköisissä palveluissa ja pelastuspalveluissa. (Kuosma 2018,87.)

Esteettömyyden kuuluminen ihmisoikeuksien toteutumiseen on huomattavasti nähtävissä vuonna 2006 hyväksytyssä Yhdistyneiden kansakuntien yleissopimuksessa vammaisten ihmisten oikeuksista. Sopimuksella ei vahvisteta vain kaikkien ihmisoikeuksien kuuluvan myös vammaisille henkilöille, vaan sillä myös määritetään vähimmäispuitteet esteettömyydelle, jotka yhteiskunnan on tulevaisuudessa täytettävä. (Laitinen 2013, 21.)

Vammaisuus on 30–40 viime vuoden aikana muuttunut sosiaalipoliittisesta ongelmasta ihmisoikeusasiaksi. Sen takia myös esteettömyyttä on alettu tarkastelemaan uudessa valossa. On hyväksytty, että vammaisten ihmisten oikeuksien vaaliminen edellyttää esteiden ja syrjivien käytäntöjen ehkäisemistä. (Laitinen 2013, 20.)

Yhdenvertaisuuslaki tuli voimaan 2015 vuoden alussa. Sen tarkoitus on edesauttaa yhdenvertaisuutta, vähentää syrjintää ja parantaa syrjinnän kohteeksi joutuneiden oikeusturvaa. Syrjinnän kohteeksi voi joutua kuka vain, mutta alttiita ovat esimerkiksi vammaiset henkilöt. Laki määrittää mikä lasketaan syrjinnäksi ja mikä on sallittua erityiskohtelua. Kaikki toiminta, joka perustuu lakiin, sisältää oikeanlaiset motiivit ja keinot saavuttaa tavoite on hyväksyttyä. Pyrkimys on, ettei kenenkään tarvitsisi kokea eriarvoisuutta tai syrjintää (laki yhdenvertaisuuslaki 1325/2014).

3.2 Ikääntyvät

Suomessa vanhempaa väestöä kuvaamaan käytetään useaa termiä, vaihtelevin määritelmien. Tässä työssä käytämme termiä ikääntynyt. Suomessa tilastollisesti 65 vuotta täytäneet luokitellaan ikääntyviksi, sillä 65 vuotta on yleinen eläkeikä. Kuitenkaan tilastollinen käsitys ikääntymisestä ei ole kaikkien hyväksymä. Toimintakyvyn kannalta nähdään vanhuuden alkavan vasta kun täytetään 75 vuotta. (Kehitysvammaliitto 2019.)

Vanhenemisen mukana tulevat muutokset etenevät ihmisissä eri tavalla ja eri aikaan. Vanhenemisestä seuraa fyysisiä ikääntymismuutoksia eli toimintakyvyn, lihasvoiman, kestävyys, tasapainon ja koordinaation heikkenemistä (Lehmuspuiisto & Åkerblom 2007, 5). Ulkoilun ja luonnossa liikkumisen merkitys on suuri. Ulkona liikkumisella ja oleilulla on todettu olevan monia positiivisia terveysvaikutuksia vanhenemisen mukana tuleviin muutoksiin. (Lehmuspuiisto & Åkerblom 2007, 10).

Tämän vuoksi on tärkeää, että esteettömyys huomioidaan iäkkäiden ihmisten näkökulmasta. Valtakunnallisessa senioriliikunta tutkimuksessa on osa iäkkäistä ihmisistä kokenut esteiksi mäkit maastot. Kävelyreiteillä hankalimmiksi esteiksi nousivat polkupyöräilijöiden ja autojen kovat nopeudet sekä ajotiellä että risteyksissä. Myös työmaat koneineen koettiin tutkimuksessa esteinä, sekä meluisa ympäristö häiritsi havainnointia ja se koettiin rasisitteena. (Lehmuspuiisto & Åkerblom 2007, 8–9).

Monet iäkkäät ihmiset tarvitsevat liikkumisen apuvälineitä kuten keppiä, rollaattoria tai pyörätuolia. (Kilpelä 2013, 10). Rollaattorissa on vähintään kolme pyörää, jarrut sekä käden sijat, sitä hyödynnetään seisten jos liikkumisessa on ongelmia. (Forsberg, Intosalmi, Nordlund & Suhonen 2014, 47). Pyörätuolia sen sijaan käytetään istuen, se tukee kohoa ja avustaa liikkumisessa. (Forsberg ym. 2014, 48). Usealla ikäihmisellä on myös heikko näkö tai kuulo sekä jokin vamma tai pitkäaikaissairaus. Nämä tekijät tulee huomioida erilaisia tiloja suunniteltaessa, jotta niistä tulisi esteettömiä. (Kilpelä 2013, 10).

Ympäristön ominaisuudet vaikuttavat ikääntyneiden liikkumismahdollisuuksiin. Esteellisessä ympäristössä iäkkään ihmisen heikentynyt toimintakyky hankaloittaa itsenäistä elämää ja aiheuttaa avuntarvetta. Arkiliikkuminen vähenee, samoin sosiaalinen elämä. Tällöin tapahtuu helposti passivoitumisen kierre, joka nopeuttaa toimintakyvyn heikkenemistä. Esteettömässä ympäristössä iäkkäiden ihmisten toimintakyvyssä havaittavat ongelmat eivät aiheuta vastaavaa avuntarvetta. Mahdollisuudet aktiiviseen sekä sisältörikkaaseen elämään säilyvät paremmin. Lisäksi tämä edistää toimintakyvyn säilymistä. (Ruonakoski ym. 2005, 15.)

3.3 Liikuntavammaiset ja liikkumisesteiset

Liikuntavammaisuus aiheutuu esimerkiksi CP-vammaisuuden (CP, cerebral palsy), lihas-sairauksien, synnynnäisten raajojen ja tukielinten epämuodostumien, raajan tai raajanosan puutosten, kasvu- sekä luutumishäiriöiden, keskushermoston sairauksien, kasvainten, selkäytimen vaurioiden, lapsuusiän reuman, tapaturmien ja joskus leikkausten seurauksena (Kuosma 2018, 21). Liikkumisesteen voivat aiheuttaa myös tietyt sydänsairaudet, vakavat mielenterveysongelmat ja joissain tapauksissa astma ja diabetes. Myös lyhytkasvuisilla henkilöillä on liikkumiseen liittyvien ongelmien lisäksi monesti myös ulottumisvaikeuksia (Kilpelä 2013, 8).

Liikuntavamma aiheuttaa hankaluuksia jokapäiväisessä elämässä rajoittaen tai estäen liikkumista sekä itsenäistä toimintaa. Liikuntavammaisuus voi olla pysyvä, etenevä, paraneva tai vaihteleva ja se vaikuttaa elämään ja sosiaaliseen kanssakäymiseen. (Kuosma 2018, 21.) Esteetön ympäristö on iso apu liikuntavammaisille, silloin liikuntavammaiset pääsevät paikasta toiseen, sekä pystyvät toimimaan itsenäisesti, eivätkä tarvitse avustajan apua jokaisessa asiassa.

Hyvän kaavoituksen ja rakennussuunnittelun avulla pystytään toteuttamaan esteetöntä ympäristöä, jossa kaikkien on helppo toimia. Useat liikkumisesteiset henkilöt käyttävät liikkueissaan apuvälineitä, kuten pyörätuolia, keppejä, sauvoja tai erilaisia kävelytukia. Pyörätuolin käyttäjille sekä lastenvaunujen kanssa kulkemiseen soveltuvat samanlaiset kulkuväylät ja tilat. Liikkumisesteisten kulkemista helpottavat kulkuväylien ja tilojen väljä

mitoitus ja suurien tasoerojen välttäminen. Kulkuväylän pinta olisi hyvä olla tasainen, kova ja liukumaton, jotta se on turvallinen kaikille. Tasoeroissa olisi hyvä olla loivien portaiden lisäksi hissi tai oikein mitoitettu luiska, eli kulkuväylä joka johtaa tasolta toiselle kaltevassa kulmassa (Invalidiliitto ry), sekä käsijohteet, jotka helpottavat kulkua. (Kilpelä 2013, 8.)

3.4 Näkövammaiset

Näkövammaisena pidetään ihmistä, jolle näkökyvyn alentumisesta aiheutuu merkittävää haittaa jokapäiväisessä elämässä. Maailman terveysjärjestö (WHO) jakaa näkövammaisuuden viiteen erilaiseen vaikeusluokkaan: heikkonäköinen, vaikeasti heikkonäköinen, syvästi heikkonäköinen, lähes sokea ja täysin sokea eli täysin näkökyvytön. Näkövamma on oltava pysyvä, jotta henkilö voidaan luokitella näkövammaiseksi. Näkökyvyn toiminnallisiin haittoihin vaikuttavat esimerkiksi seuraavat tekijät: näöntarkkuus, näkökentät, kontrastien erotuskyky, värinäkö ja syvyysnäkö sekä silmien muokkautumiskyky eri etäisyyksille. (Ekholm 2009, 55.)

Näkövammautuminen tai näkövammaiseksi syntyminen on sekä henkilökohtainen kokemus että tekijä, joka määrittää ihmisen suhtautumista ympäröivään yhteisöön ja ympäröivän yhteisön suhdetta näkövammaiseen (Ekholm 2009, 68). Näkövammautumiseen yhdistetään usein menetyksiä kuten turvallisuuden, perustaitojen ja arvostuksen menettäminen sekä ammatilliseen ja taloudelliseen asemaan ja kokonaispersoonallisuuteen liittyvät menetykset. Yksi merkittävä menetys sokeutuneelle ihmiselle on, että hän ei kykene enää toimimaan itsenäisenä aikuisena (Ekholm 2009, 69).

Näkövammaisten liikkumista helpottaa esteettömyys. Näkövammaisia helpottaa ja auttaa valkoinen keppi, opaskoira ja vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelut. Valkoinen keppi on yleinen näkövammaisten liikkumista helpottava apuväline. Opaskoiria alettiin Suomessa kouluttaa marsalkka Mannerheimin aloitteesta vuonna 1940 sodassa sokeutuneita varten. Vammaispalvelulain myötä kuljetuspalvelut yleistyivät. (Ekholm 2009, 140.) Liikkuessa näkövammaisia tukevat mahdolliset näön jäänteet sekä muut aistit, jotka näön heikentyessä korostuu. (Kilpelä 2013, 9.)

Esteettömät ja suorakulmaiset kulkuväylät sekä vaivatta hahmotettavat tilat helpottavat näkövammaisten henkilöiden toimintaa. Käsijohteet ovat tärkeitä näkövammaiselle, koska ne ohjaavat kulkua. Näkövammaisia helpottavat kulkuväylän opasteet ohjatuilla kontrastimateriaalimerkinnöillä (tummuus- ja materiaalikontrasti). Kontrastien avulla olisi hyvä merkitä esimerkiksi muutospohdat, risteävät väylät ja vaaranpaikat. Yllättävät esteet, esimerkiksi kulkuväylälle pysäköidyt polkupyörät, aiheuttavat näkövammaiselle vaaratilanteita. (Kilpelä 2013, 8.)

Näkövammaisuuteen liittyy myös kommunikaation esteettömyys. Kommunikoinnin esteettömyydellä tarkoitetaan kirjallisessa muodossa olevan tiedon ja viestinnän esteettömyyttä. Pyritään takaamaan vammaisen henkilön mahdollisuudet saada tarvittava tieto ymmärrettävässä muodossa. (Ekholm 2009, 144.) Näkövammaisten tiedonsaannin apuvälineinä toimivat pistekirjoitus eli kohokirjoitus jota luetaan sormenpäillä, äänitteet sekä äänikirjat. (Ekholm 2009, 145; Näkövammaisten liitto ry 2021).

3.5 Kuulovammaiset

Ihminen luokitellaan kuulovammaiseksi, kun hänellä on kuulovika tai kuulovamma. Kuulovika tai kuulovamma todetaan ihmiselle silloin kun hänen kuuloelimen rakenteessa on vaurio tai kun kuuloelimen toiminnot ovat häiriintyneet. (Kuosma 2018, 21.) Kuulovammaiset henkilöt voidaan jaotella huonokuuloisiin, kuuroutuneisiin sekä kuuroihin eli täysin kuulemiskykynsä menettäneisiin. Huomioitavaa eri ryhmissä on kyky kommunikoida. Huonokuuloiset ja kuuroutuneet ymmärtävät osittain huuliolukua kun taas kuurot osaavat viittomakielen ja sormiaakkoset. (Kilpelä 2013, 9.)

Huulioluvulla tarkoitetaan puheen näkyviä tekijöitä hyödyntämällä, leuan, kielen ja huulten liikkeitä, sanottavan asian pääättelemistä. Päättelyä helpottavat eleet ja ilmeet. Viitotulla puheella helpotetaan huuliolukua. Käytännössä sanat puhutaan ja näytetään samanaikaisesti viittomilla, eli tietyillä käsien ja kehon liikkeillä. Viittomakielessä ei ole yhtä yleispätevää kieltä. Sormiaakkoset voivat tukea myös huuliolukua. Niitä hyödyntäessä näytetään sanan alkukirjain käsillä tehdyllä kirjain merkillä, alun kaikki konsonantit näytetään jos niitä on monta sanan alussa. (Kuuloliitto ry.) Valaistuksella on tärkeä merkitys huonokuuloisten, kuuroutuneiden ja kuurojen henkilöiden mahdollisuudelle kommunikoida huulioluvun tai viittomakielen avulla. Pimennossa tai vastavalossa kommunikoiva tai viittomakieltä käyttävä henkilö ei näy niin hyvin, jolloin kommunikoinnista ei saa niin hyvin selvää. (Kilpelä 2013, 9.)

Hyvä kuunteluympäristö on merkittävä tekijä kuulovammaisille tilan esteettömyydessä. Kuulovammaisille henkilöille on tärkeä hyvä kuunteluympäristö, jossa on puheen erottelun kannalta tasainen akustinen taajuusvaste ja hyvät ääniolosuhteet vaivattomaan puheviestintään. (Kilpelä 2019, 115.) Akustisella taajuusvasteella tarkoitetaan kuinka tilassa olevat materiaalit toistavat ääniärsyksen sen eri taajuuksilta (Suvela 2010,43.)

Kuulovammaisilla henkilöillä on monesti vaikeuksia puheen erottelussa. Kuulovamman vuoksi aiheuttamaa haittaa voidaan helpottaa äänensiirtojärjestelmän avulla. Äänensiirto tarkoittaa, että ääni siirretään äänilähteestä kuulovammaiselle jonkin muun kanavan kuin välissä olevan ilman kautta. Tällä tavoin etäisyydestä, tilan kaikuisuudesta ja taustäänis-

tä johtuvat häiriöt voidaan ohittaa. Äänensiirtojärjestelmät ovat induktiosilmukka, infrapunavalo ja radioaallot. (Kilpelä 2019, 116.)

Induktiosilmukka siirtää äänen äänitaajuisen magneettikentän välityksellä kuulokojeen vastaanottokelaan. Induktiosilmukkaa käytettäessä, kuulokoje käännetään T-asentoon, jolloin kuulokojeen oma mikrofoni kytkeytyy pois. Ääni siirtyy magneettikentän avulla häiriöttömästi äänilähteestä suoraan kuulokojeen käyttäjän laitteeseen. Silmukan kautta kuuluu vain ääni, joka halutaan kuulla. Radiotaajuuslaitteita eli FM-laitteita käytettäessä tarvitaan järjestelmään sopivat vastaanottolaitteet. Näissä laiteissa käytetään taajuusmodulointia. Vastaanottimeen liitetään kuulokkeet tai kuulokojeen T-asentoa käytettäessä kuulasilmmukka. Infrapunalaitteet toimivat samaan tapaan kuin FM-laitteet, paitsi että ääni siirretään radioaaltojen sijasta infrapunavalon välityksellä. (Kumpula 2013, 20–21.)

3.6 Kehitysvammaiset

Kehitysvamma tarkoittaa yksilön kehityksellisiä eli lapsuudesta asti ilmeneviä vaikeuksia käsityskyvyssä. Kehitysvammaiselle ihmiselle asioiden ymmärtäminen, oppiminen ja käsitteellinen ajattelu tuottavat vaikeuksia enemmän kuin muille ihmisille. Tämän vuoksi kehitysvammaiset eivät kykene yleensä tulemaan toimeen ilman erityistä hoitoa, apua tai opetusta. (Kuosma 2018, 21.) Kehitysvammaisuuden aste vaihtelee henkilöittäin todella paljon. Se voi vaihdella lievästä oppimisvaikeudesta vaikeaan vammaan. (Hämäläinen 2014, 9.) Kehitysvamman mukana tulee yleensä myös muita vammoja, kuten liikunta-, näkö- tai kuulovamma. Heillä havaitaan tyypillisesti myös suunnistautumis-, ymmärtämistä tai kommunikaatiovaikeuksia. (Kilpelä 2013, 9.)

Erityisesti kehitysvammaisille on tärkeää helposti hahmotettavat pohjaratkaisut, selkeät ja riittävän usein toistuvat opasteet ja turvallinen liikkumisympäristö. Yksinkertaiset kuvalliset symbolit opasteissa tekstin ohella helpottavat ymmärtämistä myös vieraskielisessä ympäristössä. (Kilpelä 2013, 9.) Symbolit tekstisisällön tukena helpottavat kehitysvammaisten lisäksi lähes kaikkien toimintaa.

4 Kokemuksia esteettömyydestä

Esteettömyys tulee esille parhaiten, kun tarkastellaan maailmaa kohderyhmän näkökulmasta. Kun kuullaan miten esimerkiksi huonosti näkevä henkilö on kokenut itsenäisen toiminnan onnistumisen tarkasteltavassa tilassa, pystymme löytämään asioita, joihin ei olisi tullut kiinnittäneeksi muuten edes huomiota. On harmi, että käyttäjien mielipiteet ja kokemukset jäävät usein huomioimatta, esimerkiksi pyörätuolissa istuvan näkökulmaa ei arvosteta ja hyödynnetä riittävästi. (Lehtonen 2006, 39). Alla on koottu tutkimuksista kokemuksia esteettömyydestä.

4.1 Ikääntyneiden kokemuksia esteettömyydestä

Mäkelä ja Perälä (2010) ovat tutkimuksessaan kartoittaneet ikäihmisten kokemuksia kodin ja asuinympäristön esteettömyydestä. Tutkimus tehtiin Forssan seudulla ja tavoitteena oli Forssan seudun ikäihmisten hyvinvoinnin edistäminen. Siinä haastateltiin kymmentä yli 70-vuotiasta kotona asuvaa henkilöä. Tulosten mukaan ikäihmiset kokivat kotona ja kodin lähellä olevassa ympäristössä liikkumisen haasteelliseksi ainakin jollain tapaa. Ikäihmisten kotiin oli tehty liikkumista helpottavia muutoksia, esimerkiksi korkeampi wc-istuin, kynnyksiluokat ja tukikahvat. He kokivat, että nämä muutostyöt olivat vaikuttaneet myönteisesti heidän selviytymiseensä kotona.

Mäkelän ja Perälän (2010, 32–33) mukaan ikäihmisten esteetöntä liikkumista kotona vaikeuttivat asunnossa olevat kynnykset sekä toiminnallisten tilojen esimerkiksi keittiön epäkäytännöllisyys. Epäkäytännöllisyydeksi ikäihmiset ilmoittivat, että keittiö on liian ahdas. Siellä on vaikea liikkua esimerkiksi apuvälineiden kanssa tai mikrotaso oli liian korkealla. Kynnyksistä ikäihmiset totesivat, että etenkin parvekkeiden kynnykset ovat liian korkeita tai jyrkkiä ja talvella liukkaita. Liukkaat kynnykset estivät usein talvella takapihalle pääsyn. Myös sisällä asuinhuoneistossa olevat kynnykset hankaloittivat esteetöntä liikkumista sisällä, etenkin jos ikäihminen liikkui rollaattorilla, kävelytelineellä tai pyörätuolilla.

Asuinympäristön esteetöntä liikkumista hankaloittivat ikäihmisten mielestä 7 eri tekijää: ympäristön kulkuväylät ja piha-alueet vaikeakulkuisia, portaat esteenä itsenäiselle liikkumiselle, asuinrakennuksen ulko-ovi tai tuulikaappi esteenä liikkumiselle, hissien puuttuminen tai hissien itsenäinen käyttö ei ollut mahdollista sekä porraskäytävien automaattivalojen syttyminen oli erittäin hidasta. Ikäihmiset toivat esille seuraavia mielipiteitä: teiden epätasaisuus ja jalkakäytävän korotukset tekivät liikkumisen hankalaksi etenkin pyörätuolilla. Piha-alueilla oli vaikea liikkua myös pyörätuolilla, jos piha oli pehmeää hiekkaa tai nurmea

ja hissien puuttuminen koettiin itsenäistä liikkumista paljon rajoittavaksi tekijäksi. (Mäkelä & Perälä 2010, 33–34.)

Ikäihmisten esteetöntä liikkumista varten tehtiin heidän asunnoissaan ja asuinympäristöisensä muutostöitä. Lattiatason esteiden poistamiseksi poistettiin asunnosta kynnyksiä ja mattoja. Jotta liikkuminen asuinympäristössä olisi turvallisempaa, asennettiin ulos kulkuväylille ja rappukäytäviin tukikaiteita ja ovensuihin tukikahvoja. Ulko-oviin asennettiin magneetteja, jotka auttoivat pitämään ulko-ovea auki, kunnes ikäihminen oli kulkenut ovesta sisään. Tämä teki ovesta liikkumisen turvallisemmaksi, eikä tarvinnut kiirehtiä. Pyörätuolihissien asentaminen helpotti liikkumista. Ikäihmisten kotiin tehtiin esimerkiksi seuraavia muutostöitä, jotta heille voitiin taata esteetön liikkuminen sisätiloissa; oviaukkoja levennettiin, vessatiloja laajennettiin ja asennettiin korkeampia WC-istuimia. Lisäksi rappukäytävissä liikkumista helpottivat automaattisesti syttyvät valot. (Mäkelä & Perälä 2010, 36–37.)

Kaikkien edellä esitettyjen muutostöiden tavoitteena oli kohentaa ikäihmisten elämänlaatua ja esteetöntä liikkumista. Mäkelän ja Perälän (2010, 40–41) tutkimuksen mukaan muutostöiden vaikutus ikäihmisten kotona selviytymiseen oli myönteinen. Ikäihmiset kokivat, että muutostöiden myötä ulkopuolinen avuntarve väheni ja ikäihmisen oma toimintakyky vahvistui. Ulkopuolisen avuntarpeen väheneminen näkyi kotihoidon käyntimäärien laskuna. Oman toimintakyvyn vahvistuminen näkyi siinä, että kyettiin liikkumaan aikaisempaa enemmän ja asumaan kotona pidempään.

Sanna Spets ym. (2013, 25) ovat omassa tutkimuksessaan ikäihmisten esteettömyydestä tehneet samankaltaisia havaintoja kuin edellä esitetyssä tutkimuksessa. Seuraavat ongelmat tulivat esille: pesuhuoneen kynnyks on liian korkea, oviaukko pesuhuoneeseen tai vessaan on liian kapea, joten asukas ei pääse pyörätuolilla itsenäisesti pesutiloihin tai vessaan. Lisäksi tuli esille, että vessan istuin on liian matalalla. Tutkimuksessa todettiin, että asuntoihin tehtiin muutostöitä, joissa kynnyksiä madallettiin tai poistettiin kokonaan, oviaukkoja levennettiin sekä WC-istuimia korotettiin.

4.2 Liikuntavammaisten kokemuksia esteettömyydestä

Nyyssölä (2010, 35–38) kuvaa omassa tutkimuksessaan liikuntavammaisten nuorten kokemuksia esteettömyydestä. Esille tulee samankaltaisia asioita kuin ikäihmisillä, koska ikäihmisistäkin osa käyttää liikkumiseen apuvälineitä. Tutkimuksessa haastatelluista nuorista osa asui tuetuissa asumispalveluyksiköissä, jotka oli rakennettu siten, että pyörätuolilla kulkeminen oli mahdollista. Kuitenkin nuoret toivat esille asioita, joissa tuli esille, että

asunto ei ollut täysin esteetön. Keittiössä kaapit ja tasot olivat liian korkealla ja kynnykset parvekkeelle oli liian korkea. Rakennetusta ympäristöstä nuoret toivat esille, että he menivät sinne, minne pääsivät pyörätuolilla ja jättivät menemättä, sinne minne ei ollut mahdollisuutta päästä. Kahviloissa nuoria huolesti miten nopeasti pyörätuolilla pääsee tarvittaessa esimerkiksi tulipalon sattuessa pois ahtaista paikoista. Tässä tutkimuksessa tulee selvästi esille se ikävä puoli, että rakennettu ympäristö ei vielä ota tarpeeksi paljon huomioon esteettömyyttä.

Lammin ja Tammisen pro gradu – tutkielmassa (2015, 16–18) tuodaan selvästi esille se, millainen rakennetun ympäristön tulisi olla liikuntavammaisten kannalta. Esteetön ja toimiva rakennus on liikuntavammaisten mielestä sellainen, jossa kykenee vaivattomasti liikkumaan eri tilojen välillä. Liikuntavammaiset korostivat, että sisäänkäynnin tulee olla myös esteetön. Jos sisäänkäynti ei ole esteetön, paikkaan ei mielellään mene, vaikka rakennus muuten olisikin esteetön. Esteettömän sisäänkäynnin edusta on kova, tasainen ja luistamaton. Ovipuhelimet, summerit ja ovenaukaisupainikkeet ovat kaikkien käyttäjien saatavilla. Tuulikaapin aukon ja tuulikaapin itsessään tulee olla tarpeeksi tilava, jotta siinä mahtuu kulkemaan pyörätuolilla tai rollaattorilla. Kulkeminen rakennuksen sisällä tulee olla myös esteetöntä eli kulkureitti riittävän leveä, tasainen, riittävästi valaistu, ovien helposti hahmotettavissa, itsestään avautuvia ja riittävän leveitä. Suuria kynnyksiä tulee välttää, portaiden tulee erottua selkeästi ja niiden yhteydessä pitäisi aina olla liuska tai hissi. Hissien pitäisi olla helppokäyttöisiä, tilavia ja turvallisia. Vessoihin riittävästi tilaa ja tarpeeksi korkeat istuimet.

Ympäristön esteettömyydestä liikuntavammaiset toteavat, että katu- ja viheralueiden tulee soveltua myös liikkumiseen pyörätuolilla tai rollaattorilla. Reittien tulisi olla avaria ja tasaisia ja luistamattomia ja reiteillä ei saisi olla törmäys-, kompastumis-, liukastumis-, kaatumis- tai putoamisvaaraa. Reittien tulisi olla myös niin tilavia, että pyörätuolilla on mahdollisuus kääntyä ja palata reittiä takaisin. (Lammi & Tamminen 2015, 21–22.)

4.3 Lyhytkasvuisten kokemuksia esteettömyydestä

Hiekkalan ym. (2017, 29) tutkimuksessa haastateltiin 14 lyhytkasvuista henkilöä ja käytiin läpi heidän kokemuksiaan esteettömyydestä. Esteettömyyttä rajoittaviksi tekijöiksi fyysisessä ympäristössä lyhytkasvuiset mainitsivat esimerkiksi julkiset tilat, jotka on mitoitettu normaali pituisille henkilöille. Haastateltavat toivat esille invalideille tarkoitettujen wc -tilojen, joissa lavuaari ja istuin ovat liian korkeita. Samoin kaupoissa hedelmävaat, ylähyllyt ja pakastealtaat ovat lyhytkasvuisten ulottumattomissa. Usein myös ovenkahvat ovat liian korkealla. Haastateltavat toivat esteettömyyttä rajoittaviksi tekijöiksi myös korkeat kynnyk-

set ja portaat, joissa liikkuminen on vaikeaa tai liikkuminen ei pahimmassa tapauksessa onnistu. Automaatit, maksupäätteet ja palvelutiskit ovat liian korkealla ja näin ollen tämä rajoittaa esteettömyyttä.

Järvelän ym. (2012, 21–25) tutkimuksessa haastateltiin kolmea lyhytkasvuista ja kysyttiin heiltä ideoita toimiviin esteettämiin ratkaisuihin lyhytkasvuisen henkilön kotiin. Haastateltavat ehdottivat sisäänkäynnin kohdalle luiskaa ja kynnyksettömyyttä, jotta sähkömopolla ajaminen onnistuu. Lisäksi haastateltavat ehdottivat, että ovenkahvat ja lukot sekä ovisilmä tulee sijoittaa normaalitasoa alemmaksi, samoin kuin ovipuhelin ja naulakot. Keittiön osalta toivottiin, että tasot ovat joko alempana tai niiden korkeutta pystyy säätämään sähköisesti. Myös uunin toivottiin olevan alempana ja luukun toivottiin aukeavan sivulle. Jääkaapin ja pakastimen toivottiin olevan alempana ja liesituulettimen säätimen seinässä alempana, vaikka itse liesituuletin olisi ylhäällä.

WC-tilojen osalta haastateltavat esittivät toiveita, että pesuallas, WC-istuin ja peilikaappi olisivat alempana ja vessa suunniteltaisiin siten, että lyhytkasvuiset ulottuisivat bideesuihkuun. Kylpyhuoneen ja saunan osalta esitettiin, että suihkut olisivat alempana ja lauteille mentäessä olisi lisäaskelmia ja tukikaide käytössä. Kaikki haastateltavat toivoivat asuntoon hissiä ja sitä, että pistorasiat olisivat ylempänä. (Järvelä ym. 2012, 21–25)

4.4 Kuulovammaisten kokemuksia esteettömyydestä

Lahdenperä (2014, 48–54) tutki ryhmähaastattelun avulla kuulovammaisten mielipiteitä ja kokemuksia siitä, millainen on esteetön palvelutila kuulovammaisille. Kuulovammaiset olivat sitä mieltä, että palvelutilassa asiakaspalvelijan rooli on erittäin tärkeä ja merkittävä. He mainitsivat, että tilan esteettömyydellä ei ole niin paljoa väliä, jos asiakaspalvelija osaa ottaa huomioon kuulovammaisen haasteet. Asiakaspalvelijalta toivottiin selkeää artikulaatiota, riittävän kovaa ääntä ja sitä, että puhe suunnataan kuulovammaiselle, jolloin myös huulioluku onnistuu. Jos edellä mainitut asiat eivät toteudu, niin tilan esteettömyydellä on suurempi merkitys.

Tilasta kuulovammaiset toivoivat, että se on rajattu selkeästi niin, että joka puolelle on esteetön näköyhteys. Koettiin, että näön avulla voi paikata kuulon vajetta. Kun tila on avara ja esteetön, niin katseella voi havaita koko tilan ja nähdä esimerkiksi vuoronumerotaulun. Oma vuoronumero on tärkeää nähdä taululta, koska kuulutusta ei välttämättä kuule. Huonokuuloiset hakevat näköaistin avulla lisäinformaatiota ja siksi visuaalisuus tilassa on hyvä asia. Tilassa tulee olla myös riittävä valaistus ja riittävän hyvä akustiikka. (Lahdenperä 2014, 48-54.)

4.5 Näkövammaisten kokemuksia esteettömyydestä

Luomalan ja Silvennoisen (2016, 31, 36) tutkimuksessa haastateltiin viittä näkövammaista, joiden näkemisen laatu oli merkittävästi heikentynyt silmäsairauden seurauksena. Näkövammaiset saivat arvioida Kontinkankaan hyvinvointikeskuksen esteettömyyttä ja antaa parannusehdotuksia sen esteettömyyteen. Näkövammaiset kritisoivat piha-alueella olevaa opastetaulua. Siitä ei näkövammaisten mielestä ollut mitään hyötyä, koska vaaleanvihreä ei erottunut kunnolla valkoisesta pohjasta. Näkövammaiset kaipasivat parempaa kontrastia sekä sitä, että opastetaulujen kuvat olisivat olleet koholla. He ehdottivat kolmiulotteista kohokarttaa.

Pääsääntöisesti näkövammaiset olivat sitä mieltä, että Kontinkankaan hyvinvointikeskuksessa esteettömyys oli otettu huomioon melko hyvin. Rakennus oli toimiva ja looginen, mutta eri kerrosten erottamista toisistaan olisi voinut parantaa kerrosten omilla tunnusväreillä. Palvelukeskuksen sisäänkäynti oli helposti löydettävissä, siitä näkövammaiset olivat tyytyväisiä. Lisäksi he pitivät Kontinkankaan palvelukeskuksen valaistusta hyvänä. Hyvä valaistus toi esille selvästi tilojen koot, muodot, värit ja kontrastit. Se mitä näkövammaiset toivoivat enemmän palvelukeskukseen, oli koholistat, kolmiulotteiset opasteet ja kartat. Näiden koettiin helpottavan liikkumista. (Luomala & Silvennoinen 2016, 48–50.)

5 Esteettömyyden toteuttaminen

Esteettömässä rakentamisessa on monia asioita, joihin kiinnittää huomiota. Osa huomioista on helposti korjattavissa olevia pieniä seikkoja, mutta osa on hyvä ottaa esille jo rakennusvaiheessa. Esteettömyyden toteuttaminen on laaja käsite ja pitää sisällään fyysisen esteettömyyden lisäksi, sosiaalisen ja digitaalisen esteettömyyden, josta käytetään myös termiä saavutettavuus. (THL 2021). Esteettömyyttä voidaan toteuttaa usealla eri tavalla ja sitä turvaamaan on asetettu erilaisia määräyksiä ja asetuksia.

5.1 Esteetön rakentaminen

Rakentaminen on perinteisin tapa huomioida esteettömyys. Heti rakennuksen suunnittelu- vaiheessa on syytä ottaa esteettömyyden näkökulma esille. Maankäyttö ja rakennuslaki edellyttävät, että esteettömyys otetaan huomioon erityisesti vanhusten, lasten ja vammaisten henkilöiden kannalta. Esteettömyysasetus rakennuksen esteettömyyteen tuli voimaan 2018, jossa vähimmäisvaatimuksena on edistää ihmisten yhdenvertaisuutta. (Kilpelä 2019, 11–14.) Esteetöntä tilaa luodessa tulee asettua asiakkaan asemaan, jotta pystytään huomioimaan juuri heidän tarpeensa.

5.1.1 Esteetön tilasuunnittelu

Tilasuunnittelulla tarkoitamme konkreettisia rakennusratkaisuja. Tilasuunnittelussa esteettömyyden näkökulmasta on tärkeää ottaa huomioon apuvälineitä hyödyntävät henkilöt. Pyörätuolit, opaskoirat, lastenrattaat ja monet muut toimintaa helpottavat keinot vaativat tilaa ja erityishuomioita. Pyörillä eteneminen tarvitsee luiskan ja rattaat ei mahdu läpi pienestä ovensuusta. Puhutaan yleisesti tilan mitoituksesta ja turvallisuudesta. (Kilpelä 2019, 14–16.)

Turvallisuuteen liittyy esteettömän sisäänpääsyn lisäksi poistumisturvallisuus. Paloturvallisuusasetuksen mukaan rakennuksesta on voitava poistua turvallisesti tulipalossa. Kun tämä on taattu, voidaan sen katsoa olevan poistumisen kannalta turvallinen myös muussa hätätilanteessa. Esteettömyyden kannalta se tarkoittaa riittävän monta väljää helppokulkuista ja lyhyttä reittiä ulos rakennuksesta. Varsinaisen reitin lisäksi siihen kuuluu opasteet. (Kilpelä 2019, 18–19.)

Opasteita tulee olla myös lukuisissa muissa paikoissa, laadukkaasti toteutettuna. Opasteuksen selkeys ja katkeamattomuus on tärkeää, jotta reitin löytäminen itsenäisesti on sujuvaa. Tärkeää on selkeys ja yksinkertaisuus. Tekstin ohella on hyvä käyttää myös yleisesti tunnettuja symboleita lisäämään selkeyttä. Huomioitavaa ovat myös värit ja koot.

YK:n yleissopimus velvoittaa vammaisten henkilöiden avuksi tuottamaan yleisölle avoimiin rakennuksiin tekstit pistekirjoituksella. Sokeiden henkilöiden ja heikkonäköisten saataville olisi hyvä tuottaa kohomerkinäköjä. (Kilpelä 2019, 123–126.)

On olemassa paljon yksityiskohtaista tietoa esimerkiksi opastekyltissä piste- ja kohokirjoitus sijoitetaan kylttiin alareunaan 1,3–1,4 m:n korkeudelle. (Kilpelä 2019, 124). Yksi huomionarvoinen mitta on pyörätuolissa istuvan henkilön näön korkeus, joka on 1,15–1,25 m. Esteettömässä tilasuunnittelussa tärkeimpiä huomion kohteita ovat sisäänkäynnit, luiskat ja kaiteet, wc-tilat, materiaalit, opasteet ja kalusteet. Näissä kohteissa väljä mitoitus, taasoerojen välttäminen, tasainen, kova ja luistamaton kulkupinta, loivat portaat ja oikein mitoitettujen luiskat käsijohteineen ovat tärkeitä. Toimintaa tukevaa suunnittelua on toimintarajoitteisten henkilöiden toimintaulottuvuuden arviointi. Toimintaulottuvuudelle asetetut yhdellä kädellä ja ilman suurta voimaa käytettävät vetimet, painikkeet ja katkaisijat ovat tärkeitä itsenäisessä toimimisessa. (Kilpelä 2013, 8.)

5.1.2 Valaistus

Valaisussa oleellista on käyttöasteen ja turvallisuuden tukeminen (Lehtonen 2006, 36). Käyttöturvallisuusasetus määrää, että rakennuksen ja sen ympäristön on oltava valaistu käytön sekä huollon aikana, jotta mahdollistetaan turvallisuus. Valaisun aiheuttama häikäisy ei saa vaarantaa turvallisuutta. Hyvä valaistus luo hyvän näkemisympäristön. Näkövammaisten henkilöiden selviytymiseen vaikuttavat valon laatu, värisemättömyys ja sen kyky toistaa värit luonnollisina. Liikkeeseen reagoivat valot helpottavat yleisesti toimimista, sillä ei tarvitse löytää valokatkaisijaa. (Kilpelä 2019, 110.)

Tärkeää on kulkuväylien ja sisäänkäyntien valaistus. Kulkuväylille on suositeltavaa tasainen ja häikäisemätön valaistus, kuin myös sisäänkäyntiin, mutta valaisuteho voi olla huomattavasti suurempi. Valaistusta suunniteltaessa tulee huomioida tilan valoisuus, varjot ja heijastukset. Yleisvalaistuksen lisäksi voidaan hyödyntää kohdevalaistusta. Yleensä parempaan lopputulokseen päästään usealla valaisimella kuin yhdellä voimakkaalla. Suuria valaisueroja kannattaa välttää ulko- ja sisätilojen välillä, ettei ikääntyneillä ja näkövammaisilla toimiminen hankaloidu. Silmällä kestää kauan sopeutua suureen valaisueroon. (Kilpelä 2019, 111–112.)

5.1.3 Värit

Värejä suunniteltaessa on tärkeä huomioida kontrastit. Tummuuskontrasteilla saadaan näkymään halutut rakenteet ja yksityiskohdat toisistaan ja taustasta. Värit saadaan ohjauviksi ja opastaviksi kun ne ovat johdonmukaiset, huomioidaan materiaalivaihdokset ja valaistus. Yleisesti vaaleat värit heijastavat valoa hyvin ja saavat aikaan tilavan vaikutelman

toisin kuin tummat voimakkaat värit ja siksi niitä tulee käyttää harkiten. (Kilpelä 2019, 113–114.)

Ikääntyminen muuttaa värien näkemistä, esimerkiksi sininen voidaan nähdä harmaana. Näkövammaisille henkilöille ei ole juurikaan eroa kirkkaissa väreissä kuten punainen ja vihreä. Tärkeintä molempien kohderyhmien kohdalla on värien tummuuskontrastit. Tulisi ajatella, että kontrastin suuruus on riittävä kun se erottuu mustavalkoisessa valokuvassa riittävästi. Suurissa pinnoissa ihanteellista on vaalea katto, vähän tätä tummemmat seinät ja seiniä tummempi lattia. Yksityiskohdissa kontrastia voi lisätä karmeihin ja listoihin. Turvallisuuden takia tulisi merkitä portaat kontrasti viivoin. (Kilpelä 2019, 113–114.)

5.1.4 Akustiikka

Akustiikalla tarkoitetaan kaikkia fysikaalisia ilmiöitä, joita pystytään havaitsemaan kuuloaistin välityksellä. (Piispanen). Hyvä akustiikka tekee tilasta miellyttävän ja on olennainen asia hyvää ja esteetöntä kuunteluympäristöä. Akustiikkaan vaikuttavat esimerkiksi tilan koko, muoto sekä pintamateriaalit. Kovat materiaalit heijastavat ääntä kun taas pehmeät vaimentavat sitä. (Kilpelä 2013, 19.)

Tilojen akustiset ominaisuudet syntyvät, kun ääni heijastuu lattia-, seinä- ja kattopinnoista. Hyvien kuunteluolosuhteiden aikaansaamiseksi on hyvä asentaa riittävästi ääntä ja melua vaimentavaa pintaa. Näkövammaisilla ihmisillä kuuloaistin merkitys korostuu, koska tilaa hahmottaessaan he käyttävät kuulon avulla saatua informaatiota. Näkövammaiset ihmiset myös suunnistautuvat kuulon avulla. Oikein vaimennettuun tilaan syntyy sen normaali jälkikaiunta-aika, jolloin tilan koosta sekä muodosta saa oikean käsityksen kuulon perusteella. Äänen heijastumisen avulla on mahdollista aistia myös tilan koon lisäksi etäisyyksiä, esteitä ja kalusteita. (Kilpelä 2013, 19.)

Äänen siirtyessä äänilähteestä kuulijalle ilman välityksellä, alkuperäiseen ääneen sekoittuu ympärillä olevasta tilasta ja muista äänilähteistä aiheutuvia häiriöääniä. Mitä kauempana kuulija on äänilähteestä, sitä enemmän tällaiset häiriöäänet vaikeuttavat havainnointia kuten puheen seuraamista. Ääni myös himmenee väliaineen kautta edetessään. Äänensiirtojärjestelmän avulla pystytään helpottamaan kuulovamman aiheuttamaa häiriötä. Äänen siirron periaate on, että ääni siirretään äänilähteestä kuuntelijalle jonkin muun laitteen tai kanavan kuin välissä olevan ilman kautta. Tämän avulla tilan kaikuisuudesta ja taustäänistä johtuvat häiriöt voidaan ohittaa. Erilaisia äänensiirtomenetelmiä ovat induktiosilmukka, infrapunavalo ja radioaallot. (Kilpelä 2013, 20.)

5.2 Apuvälineet

Oman haasteen esteettömyydelle tuo apuvälineiden hyödyntäminen. Esteettömässä tilan suunnittelussa olisi huomioitava kuinka paljon tilaa vaatii toimiminen apuvälineiden, avustajan, kantamusten tai lastenvaunujen kanssa. Liikuntarajoitteisilla apuvälineenä voi olla esimerkiksi keppi, kyynärsauvat, kainalosauvat tai pyörätuoli. Sokeiden ja heikkonäköisten henkilöiden käytössä voi mahdollisesti olla opaskoira tai valkoinen keppi. Tilaa vie myös lastenvaunut, pyörätuolin säilytys, toisen avustaminen sekä pukeutuminen ja riisuminen. (Kilpelä 2019, 15.)

Apuvälineitä, joita käytetään toiminnan helpottamiseen, on monenlaisia. Palvelun tarjoajan näkökulmasta voidaan esimerkiksi tehdä teknologisia ratkaisuja itsenäistä toimintaa tukemaan. Tällaisia ovat esimerkiksi liiketunnistin valot sekä automatisoidut ovet. Liikuntaympäristöissä monipuoliset apuvälineet huomioivat kattavasti asiakkaiden tarpeet. Esimerkiksi jotta pallopelit onnistuisivat myös näkövammaisilla, voitaisiin hankkia kilinäpaloja apuvälineiksi. (Lehtonen 2006, 32.)

5.3 Muu esteettömyys

Digitalisaatio on puhuttu asia nykypäivänä ja sitä palvelut pyrkivät toteuttaa laadukkaasti ja ajankohtaisesti. Esteettömyys on tärkeää myös digitaalisen toimintaympäristön luomisessa. Laki velvoittaa julkista sektoria varmistamaan, että kaikki sen palvelut mukaan lukien verkkosivut ja sovellukset ovat käyttäjien saavutettavissa, huolimatta vammasta tai muusta toimintaesteestä. (Selovuo 2019, 17.) Yleisesti verkkoympäristössä pätee samat periaatteet kuin esteettömyydessä muutenkin.

Verkkoympäristössä erilaisiin toimintaa rajoittaviin tekijöihin on monenlaisia huomioita, seuraavaksi muutamia esimerkkejä. Jos on hankaluuksia näkemisen suhteen, kannattaa suosia selkeitä perusvärejä, ei liian räikeitä. Teksteissä tulee olla riittävä kontrasti ja kirjaskoko. Huonokuuloiset henkilöt odottavat verkkosivuilta informaation luettavassa muodossa, ei esimerkiksi pelkkää nauhoitusta tai videoita ilman tekstityksiä. Yhteydenoton tulisi olla mahdollista usealla tavalla, ei ainoastaan puhelinyhteyttä. Fyysisiä ja motorisia rajoitteita omaavia henkilöitä tulisi huomioida suurilla elementeillä. On helppo laittaa esimerkiksi rasti ruutuun, kun ruutu josta painetaan, on riittävän iso. Heille ei myöskään aikarajoitettua toimintaa tai sivuston rullaamista alaspäin pääsisältöä ennen. Erityisesti kognitiivisiin ja kielellisiin vaikeuksiin toimii ratkaisuksi, selkeän yleiskielen käyttö sekä asiakokonaisuuksien jakamista pienempiin kokonaisuuksiin. (Selovuo 2019, 106–119.)

Muuhun esteettömyyteen voidaan nostaa huomiot pitkäaikaissairaiden sekä allergioita omaavien henkilöiden vaatimuksista. Pitkäaikaissairaat potevat usein väsymystä etenkin

yhdessä fyysisen rasituksen kanssa, tämän takia tulee huomioida riittävät tauot tekemisessä ja penkkejä riittävästi. Kuuma ja fyysinen ponnistelu väsyttää helposti kenet tahansa. Allergikkoja voi huomioida runsaalla ruokavaihtoehto tarjonnalla ja hyvillä tuoteselostuksilla sekä ei esimerkiksi kukkivia huonekasveja siitepölyn, pölyn ja tuoksujen takia, sillä myös ne voivat aiheuttaa yliherkkyysoireita. (Kilpelä 2013, 9.)

Fyysisen esteettömyyden lisäksi, myös sosiaalinen esteettömyys on huomionarvoista. Se pitää sisällään yhteisen kielen, joka tarpeen mukaan voi olla puhetta, erilaisia tekstejä, kuvia tai viittomia. Lisäksi hyvässä palvelussa huomioidaan osaava henkilökunta kielitaidollisesti. Tärkeimpänä sosiaalisessa esteettömyydessä on tasa-arvoisuus. Jokainen hyväksytään juuri sellaisena kuin on ja kaikille tarjotaan samat mahdollisuudet osallistua. Parhaimmillaan luodaan turvallinen ympäristö, jossa on aitoa vuorovaikutusta ja yhdessä tekemistä ja johon voi tulla juuri omana itsenään. (Vesala 2020.)

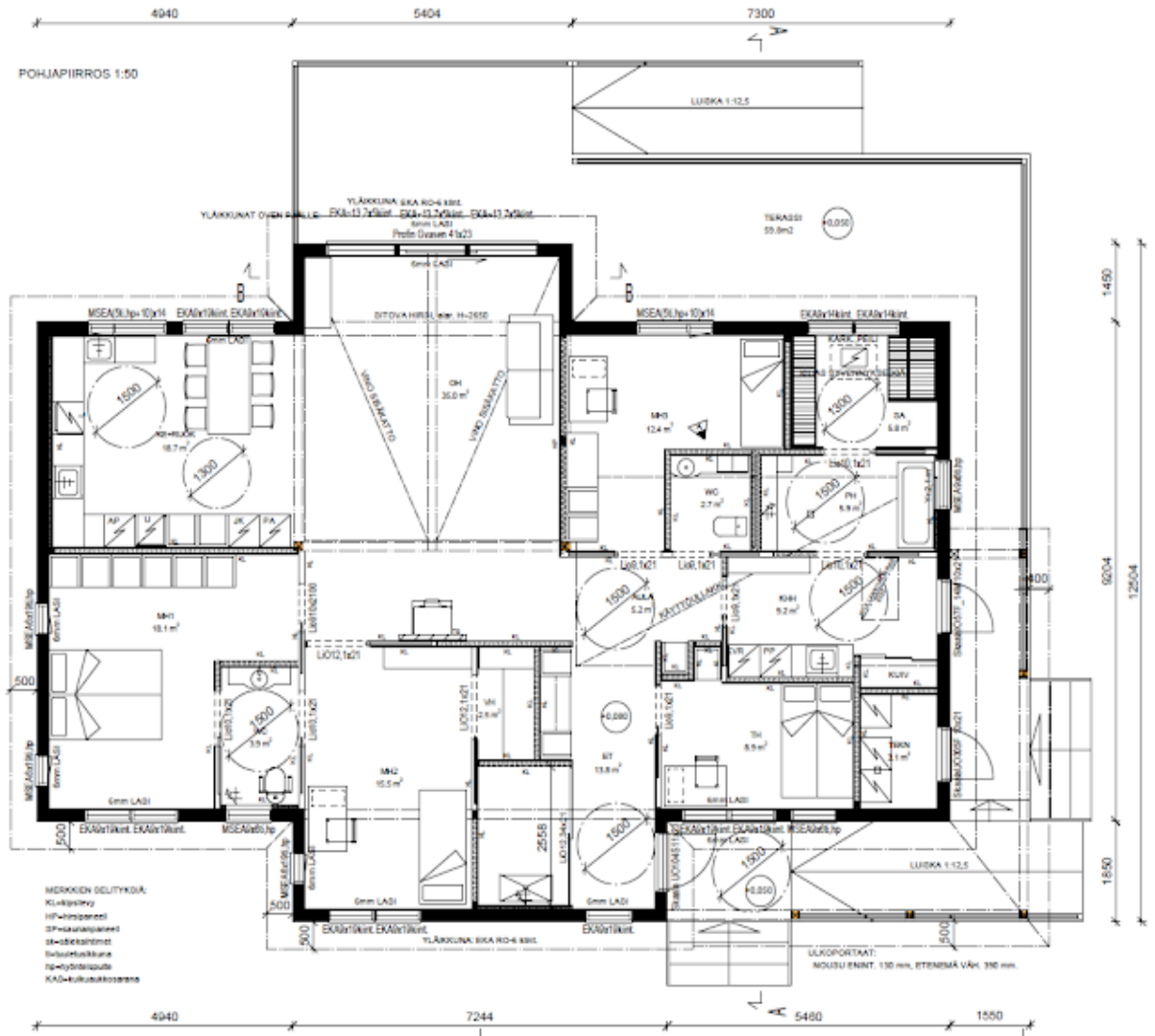
5.4 Esteettömyyskartoitus

Esteettömyyden toteutumista tulisi arvioida ja tarvittaessa kehittää. Esteettömyyskartoitus on työkalu tarkastella ympäristön esteettömyyttä. Kartoitettaessa arvioidaan kuinka esteetön rakennus ja sen piha-alueet ovat, huomioiden esteettömyyden eri osa-alueet. Kartoittaja ottaa huomioon rakennushankkeen tavoitteet esteettömyyden näkökulmasta. Valmistusta esteettömyyskartoitusta on määrää hyödyntää kohteen korjaus- ja muutostöiden suunnittelussa. Sen voi myös toteuttaa, vaikkei olisi erityisesti suunnitteilla muutostöitä. (Kilpelä 2019, 17–18.) Laadukas palvelu on esteetön, joten sen kartoittaminen säännöllisesti, voi parantaa asiakaskokemusta.

Kartoituksessa on toimenpide-ehdotuksia, joiden avulla esteettömyyttä voidaan parantaa. Varsinainen suunnitelma esteiden poistamiseksi ei ole esteettömyyskartoituksen sisällössä. Hankesuunnittelun lähtötiedoissa esteettömyyskartoitus on olennainen osa. (Kilpelä 2019, 17–18.) Tiedetään että liikunnan hyödyt ovat kiistattomat, mutta niistä pääsee osalliseksi vain silloin kun liikuntatilat ovat suunniteltu kaikille soveltuviksi. Esteettömyyskartoitus on hyvä työkalu mitata, kuinka liikuntatila soveltuvat eri asiakkaille. (Kilpelä 2013, 7.)

5.4.1 Esteetön tila

Esteettömyys on huomioitu pohjapiirroksessa seuraavin huomioin (kuva 1): yhteisen yhteydessä on pyörätuolin pesu- ja säilytystila. Keittiö on tilava U-mallinen keittiö. Sisäovet ovat liukuovia. Sauna- ja pesutilat ovat tilavia. Yhden huoneen yhteydessä on oma WC ja vaatehuone. (Pesola 2016.)



Kuva 1. Pohjapiirros esteettömälle talolle (esteetön ja kaunis koti s.a.)

Suomessa vuonna 2014 Jyväskylän asuntomessuille kiinnitettiin erityistä huomiota esteettömään rakentamiseen. Asuntomessusäätiö, Invalidiliitto sekä Kynnys ry tarjosivat tietoa messualueen urakoitsijoille esteettömyydestä. (Sanaslahti 2015, 3.) Oheisessa kuvassa on esimerkki esteettömästä keittiöstä.



Kuva 2. Esteetön keittiö (Esteettömän omakotitalon suunnittelu pyörätuolia käyttävälle s.a.)

5.4.2 Esteetön ranta

Vammautuneilla henkilöillä on oikeus nauttia rantaelämästä. Ohessa kuvia, joiden avulla saa käsityksen siitä, miten uimaranta voidaan luoda esteettömäksi.



Kuva 3. Matto rannalla, jota pitkin pyörätuolilla voi kulkea (100+ Beach Accessibility Ideas. s.a.)



Kuva 4. Betonilaatoista tehty kävelytie rannalle, jota pitkin pyörätuolilla voi kulkea (100+ Beach Accessibility Ideas. s.a.)



Kuva 5. Rantatuoli liikuntavammaisille (100+ Beach Accessibility Ideas. s.a.)

5.4.3 Esteetön liikuntatila

Rakennetun liikuntaympäristön esteettömyyttä tulee tarkastella monipuolisesti liikkumisen, näkemisen ja kuulemisen esteettömyyden sekä tilojen helpon ymmärrettävyyden näkökulmasta. Liikuntapaikkojen suunnittelussa tulee myös huomioida liikkujien ja urheilijoiden lisäksi yleisö, ohjaajat sekä muut mahdollisesti tilassa toimivat henkilöt. (Suomen Paralympiakomitea ry.) Esteettömäksi suunniteltu liikuntapaikka mahdollistaa jokaiselle tasavertaiset mahdollisuudet olla osa urheilu- ja kulttuurielämästä niin harrastajana, urheilijana, saattajana, katsojana, ohjaajana, toimitsijana kuin työntekijänäkin. (Opetus- ja kulttuuriministeriö, 1.)

Yleisesti liikuntatiloihin sekä aputiloihin, kuten välinevarastot ja pukutilat tulee varata tilaa apuvälineillä liikkumista varten. Kulkureittien vapaan leveyden tulee mahdollistaa liikkuminen joko apu- tai liikuntavälineen kanssa, jolloin tilaa tarvitaan tavallista enemmän. Eri liikuntatiloilla on erilaiset vaatimukset esteettömyydelle. Suunnittelussa tulee ottaa huomioon ovien avautumis-suunta liikuntatilasta pois päin. Lisäksi hallissa tai salissa ei saa olla törmäysvaaraa aiheuttavia rakenteita. Tilassa olevat mahdolliset tolpat sekä ulkonevat rakenteet tulee pehmustaa ja merkitä selvästi tummuuskontrastein. Turvallisuussyistä ja vapaan liikkumisen takia kenttärajojen ulkopuolelle tulee jättää 3-5 metriä vapaata tilaa. (Kilpelä 2013, 64–65.)

Liikuntatilojen suunnittelu vaiheessa, sekä ylläpidossa tulee ottaa huomioon, että pelikenttien rajaviivojen tulee erottua lattian pinnasta selkeän tummuuskontrastin avulla. Myös lajista riippumatta näkövammaisille liikkujille on erittäin tärkeää, että lattia ei ole liian kiiltävä tai heijastava. Tiloissa, kuten kuntosaleissa tai lajeissa, joissa käytetään isoja, painavia tai hankalasti siirrettäviä liikuntavälineitä, tulee kiinnittää huomiota välineiden varastointiin sekä siirrettävyyteen. (Kilpelä 2013, 64–65.)

6 Työn tavoite

Yhteiskunnassa yksi tavoite on pyrkiä tasavertaisuuteen ja oikeudenmukaisuuteen. Jokainen ihminen tällaisessa yhteiskunnassa kohdataan yksilönä, huomioiden tämän tarpeet ja arvot. Meitä on täällä monenlaisia, miljoonia yhtä arvokkaita yksilöitä, ja siksi tähän tavoitteeseen ei ole aina helppo päästä. Kaukaa katsottuna, opinnäytetyön tavoite kytkeytyy juuri tähän. Tavoitteena on omalta osaltaan tukea yhteiskunnan kykyä olla tasavertainen jokaiselle.

Tasavertaisuutta tukee esimerkiksi vammaisten, ikääntyneiden tai muuten liikuntarajoitteisten henkilöiden ympäristön esteettömyys. Kun tilat ja piha-alueet ovat suunniteltu siten, että niitä pystyvät jokainen hyödyntämään esteettä, on se silloin esteetön, avoin kaikille ja oikeudenmukainen. On olemassa säädöksiä, jotka velvoittavat esteettömyyteen. Kuitenkin tähän kaikki tilat eivät täysin yllä, ja siksi niitä on syytä tarkastella. Esteettömyyskartoitus on toimeksiantajalle tuotettu dokumentti, jossa esitetään parannusehdotuksia rakennukseen ja piha-alueeseen esteettömyyden näkökulmasta. Tavoite on, että sen pohjalta luodaan entistä esteettömämpi ympäristö.

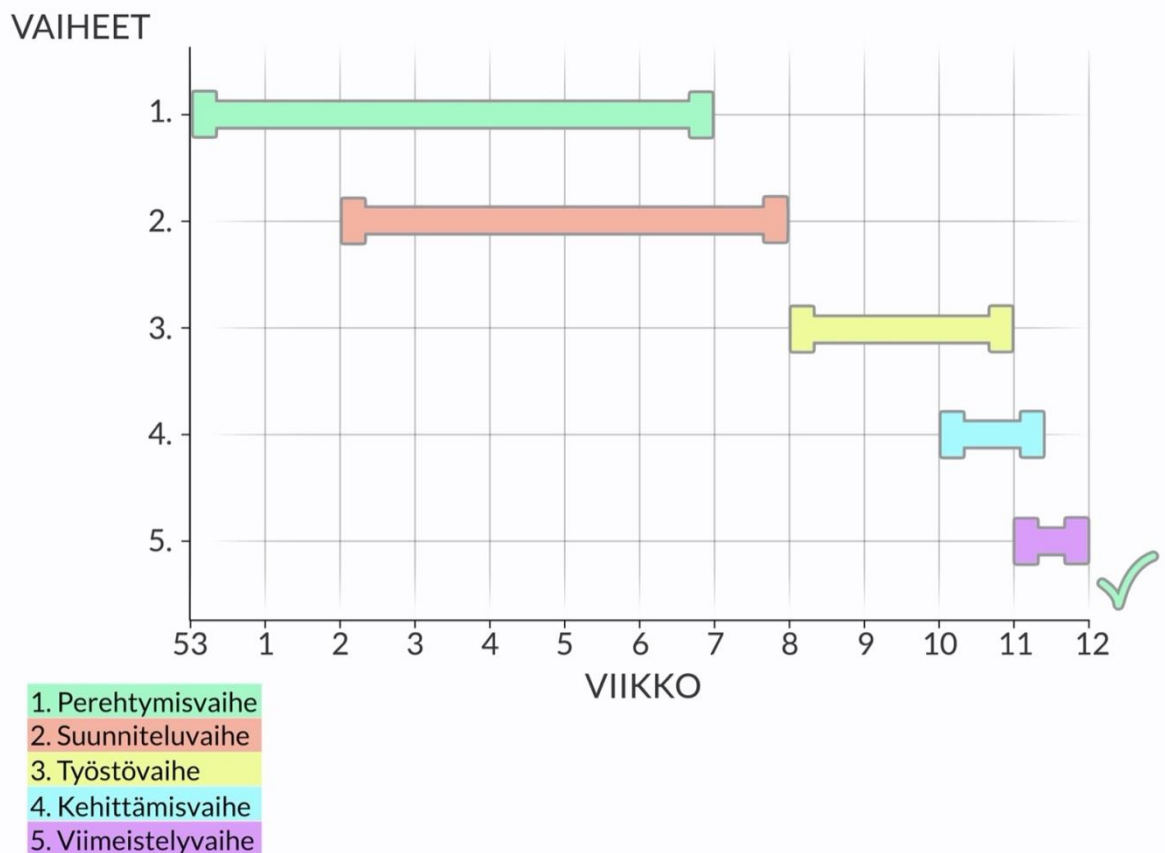
Tässä työssä tavoitteena oli tuottaa Hotellille Club La Santa laadukas esteettömyyskartoitus, joka tulevaisuudessa johtaisi paikan esteettömämmäksi, tasavertaisemmaksi ja oikeudenmukaisemmaksi. Club La Santa on liikuntahotelli, jonka valttikorttina on monipuolisten liikuntamahdollisuuksien tarjoaminen veloitusetta hotellissa majoittuville. Konseptin ollessa tämä, on erityisen tärkeää huomioida esteettömyys. Yleisten tilojen kuten wc:n, sisään- ja uloskäyntien, majoitustilojen, ruokailutilojen ja kulkuväylien lisäksi tavoitteeseen kuului harrastuspaikkojen ja ohjattujen aktiviteettien esteettömyyden parantaminen. Esteettömyyskartoituksen tavoitteena oli löytää käyttökelpoisia ratkaisuja esteettömyyden parantamiseen hotellin miljöössä (ks. liite 1).

Työ itsessään tarjoutui suoraan hotellin yhteydenoton seurauksena. Heillä oli kiinnostus toteuttaa esteettömyyskartoitus meidän koulun opiskelijoiden tuottamana. Tavoitteeseen he itse sanelivat uudet näkökulmat ja ratkaisut, liikuntarajoitteisten, huono näköisten sekä kuuloisten toimintaympäristön parantamiseen, erikoistilanteet ja ylipäättään esteettömyys koko hotellin alueella. Tärkeä pointti oli, että tarkoitus ei ole tehdä isoja muutoksia, kuten perustuksiin liittyviä rakennustoimenpiteitä. Esteettömyyskartoituksen tavoitteena oli löytää helposti toteutettavia käyttökelpoisia ratkaisuja esteettömyyden parantamiseen. He esittivät myös toiveen, että itse kartoitus sisältäisi kuvia havainnollistamaan kehityskohtia ja että huomioisimme sitä tehdessä seitsemän vuotta sitten tehdyn kartoituksen. Toteutuskieleksi he toivoivat englanninkieltä.

Tavoite tiivistettynä oli luoda onnistunut esteettömyyskartoitus Club La Santalle. Jotta työ voidaan määritellä onnistuneeksi, se sisältää käyttökelpoisia kehitysideoita, täyttäen kaikki hotellin henkilökunnan esittämät toiveet. Tiedonkeruu tapahtui observoinnin lisäksi myös asiakaskokemuksia hyödyntäen. Pitkän aikavälin tavoitteeksi asetimme esteettömämmän Club La Santan, eli kartoitus ehdotukset ovat toteutuneet käytännössä. Hotellin esteettömyys on tuotu jopa sille tasolle, että se tunnetaan maailmalla esteettömyydestään.

7 Työn vaiheet

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen eli produktiivinen työ. Toiminnallisessa opinnäytetyössä etsitään ratkaisua esimerkiksi työelämästä nousevaan käytännön ongelmaan tai kehitetään uusia toimintoja, palveluja tai käytänteitä. Työssämme tarkoituksena oli toteuttaa esteettömyyskartoitus Club La Santa nimiseen hotelliin. Tämä opinnäytetyö pyrki täten kehittämään Club La Santan tiloja esteettömämmiksi. Työmme vaiheet voidaan jakaa perehtymisvaiheeseen, suunnitteluvaiheeseen, työstövaiheeseen, kehittämisvaiheeseen sekä viimeistelyvaiheeseen. Vaiheista osa kesti kauemmin kuin toiset ja osa vaiheista oli osittain päällekkäin (ks. kuva 6).



Kuva 6. Työn vaiheet

7.1 Perehtymisvaihe (viikot 53-7)

Projekti alkoi jo hyvissä ajoin ennen kohteeseen saapumista. Saimme opettajaltamme tiedon syksyllä 2019, että Club La Santa -hotelli on kysynyt, olisiko koulussamme halukkaita opiskelijoita tekemään heille esteettömyyskartoitusta ja samalla opinnäytetyötä. Kuultuamme, hotellin yhteydenotosta, innostuimme ja otimme välittömästi yhteyttä Club La Santan johtajaan. Jouluaattona 2019 saimme tiedon, että tarve esteettömyyskartoitukselle oli vielä ajankohtainen ja pääsemme sitä toteuttamaan. 9.1.2020 kävimme vielä kes-

kustelun opinto-ohjaajamme kanssa, jonka päätteeksi laitoimme Club La Santaan viestin, että tulemme toteuttamaan kartoituksen 17.2- 13.3.

Heti yhteydenoton ja tilanteen varmistumisen jälkeen aloitimme esteettömyyteen perehtymisen eri tietolähteiden kautta sekä kielitaidollisen harjoittelun aihepiirin sisällä. Otimme myös selvää millainen hotelli Club La Santa on. Valmistautuminen varsinaiseen kartoittamiseen oli isossa roolissa, sillä koulussa emme saa suoraan työn vaatimia valmiuksia. Esteettömyyteen perehdyimme kattavasti 15.1 - 17.2. Toteutimme sen aikataulutetusti, itsenäisesti eri kirjoihin ja nettilähteisiin tutustuen. Lisäksi tuli hoitaa muutamia paperihommia.

7.2 Suunnitteluvaihe (viikot 2-8)

Viikolla kaksi aloitimme suunnitteluvaiheeseen. Suunnitteluvaihe koostui pääosin opinnäytetyösuunnitelman teosta sekä esteettömyyskartoituksen suunnittelusta. Tässä vaiheessa tarkensimme työmme tavoitteet ja otimme selvää Club La Santan toiveista, kuten mihin hotelli erityisesti haluaa keskittyä ja mitä he odottavat esteettömyyskartoituksen suhteen. Pohdimme myös omia henkilökohtaisia tavoitteitamme opinnäytetyön sekä Club La Santan esteettömyyskartoituksen osalta.

Perehdyimme lisää kirjallisuuteen esteettömyydestä ja esteettömästä matkailusta, jotta osaisimme toimia ammattimaisesti Club La Santassa esteettömyyskartoitusta tehdessä. Kirjallisuuteen perehtyminen oli mielenkiintoista, mutta välillä hankalaa opetella uusia asioita ja näkökulmia hotellin rakentamisesta. He eivät sähköpostitse kertoneet selkeitä toiveita tai linjauksia työlle, joten kirjallisuuteen perehtyminen ja valmistautuminen tulevaan jatkui laajana.

Kun saavuimme kohteeseen 17.2, ensimmäiset päivät olivat tutustumista hotellialueeseen. Näimme koko hotellin ja saimme konkreettisen kuvan, minkälainen paikka Club La Santa on. Aluksi pyrimme hahmottamaan kokonaisuuden ja mitä hotellissa on jo valmiiksi tehty esteettömyyden eteen. Tapasimme myös esimiehen, joka vastasi meidän tekemisistämme ja tarjoaisi apua tarpeen vaatiessa. Hän tarkensi kasvotusten mikä heille on tärkeää esteettömyyskartoituksessa ja mihin asioihin kiinnittää huomiota. Heidän toiveensa oli, että kaikki mahdollinen mikä tulee mieleen, kirjoitetaan esteettömyyskartoitukseen. He toivoivat meidän huomaavan uusia asioita, mitä esteettömyydessä hotellialueella, aktiviteeteissa ja esityksissä voisi ottaa huomioon. Eritystilanteiden huomioiminen kuului myös toiveisiin sekä pieniä, ei rakenteellisia muutoksia suosiva lähestymistapa.

Tämän jälkeen loimme pohjan esteettömyyskartoitukselle ja teimme toimintasuunnitelman tuleville neljälle viikolle Lanzarotella. Tärkeää oli edetä hotellialueessa järjestelmällisesti,

jotta jokainen paikka tulee huomioiduksi ja jotta aikataulussa pysytään. Työstö eteni hotellista sisäaktiiviteetteihin ja viimeisenä käsitelimme ulkoaktiiviteetit. Lisäksi kasasimme ylimääräisen kappaleen muille huomioille ja ideoille.

7.3 Työstövaihe (viikot 8-11)

Suunnitteluvaiheen jälkeen oli helppo aloittaa varsinainen kartoitus eli työstövaihe. Työstövaiheessa aktivoituu monet ammatilliset tunnusmerkit kuten suunnitelmallisuus, vastuullisuus, vuorovaikutuksellisuus, sitkeys sekä itsensä kehittäminen. Kannoimme mukanaamme vihkoja, joihin huomiot kirjattiin heti ylös ja sieltä siirsimme ne kaksi kertaa viikossa varsinaiseen kartoitukseen. Otimme kuvia selkeyttämään suurta osaa huomioistamme.

Ensimmäisen viikon aikana kirjoitimme kartoituksen johdannon. Kartoittaminen alkoi hotellin kartoituksella, johon kuului hotellin vastaanottotilat, hotellihuoneet, yleiset WC-tilat, ravintolat, allasalue ja hotellin keskus-alue, jossa järjestetään iltaohjelmaa ja kauppvoja asiakkaille. Toisen viikon tavoitteena oli saada alkuun sisäaktiiviteetti kartoitus, johon kuului kaikkien aktiiviteettien kartoitus, jotka ovat sisätiloissa, eli squash, pöytätennishalli, sulkapallohalli, tanssisalit, palloiluhalli sekä kuntosali.

Sisäaktiiviteettien jälkeen siirryimme ulkoaktiiviteetteihin. Ulkoaktiiviteetteihin kuuluu kaikki ulkona sijaitsevat aktiiviteettipaikat eli ulkosalit, yleisurheilukenttä, tenniskentät, padelkentät, ryhmäliikunta tilat, uima- altaat, koripallokenttä, lentopallokenttä, minigolf -alue ja perinteinen golf -alue. Ulkoaktiiviteettien kartoittamista hidasti hiekkamyrsky, joka kesti muutaman päivän. Hiekkamyrskyn aikana ei suositeltu ulkona liikkumista. Vaikka kartoittaminen eteni hotellista sisäaktiiviteetteihin ja lopuksi ulkoaktiiviteetteihin, otimme ylös muitakin huomioita mitä tuli vastaan. Pystyimme jäsentelemään ylöskirjatut kehitysehdotukset kun siirsimme niitä vihkosta varsinaiseen kartoitukseen.

Työstövaiheen viikoilla toteutimme myös haastatteluja kohderyhmälle sekä keräsimme tietoa aikaisemmasta asiakaskokemuksista liittyen esteettömyyteen. Näitä hyödynsimme esteettömyyskartoituksessa. Loimme aluksi haastattelupohjan (ks. liite 2) ja sen jälkeen aina tilanteen tullen pysäytimme haastateltavan ja kohteliaasti esitimme kysymyksemme. Osa haastatteluista oli suoraan hotellin kautta järjestettyjä. Järjestettyihin haastatteluihin kuului soitto uimajoukkueen valmentajalle sekä muutama esimiehen valitsema asiakas ja ravintolavastaava. Itse haastattelimme lisäksi yhdeksää hotellin asiakasta ja yhtä henkilökunnan jäsentä. Pyrimme keskustelemaan jokaisen liikuntarajoitteisen kanssa mitä vierailumme aikana huomasimme. Kuulimme paljon omia kokemuksia ja muutamia hyviä kehitys ehdotuksia ja huomioita. Saimme myös puoltavia mielipiteitä jo tehdyille havainnoille.

Näille viikoille mahtui myös useamman aktiviteetin kokeileminen. Oli selvää, että meidän tulee osallistua hotellin tarjoamiin aktiviteetteihin, jotta pystymme löytämään niistä sopivia kohderyhmälle, tai saisimme ideoita kehittää niistä sopivia. Löysimme muutaman sekä teimme omia ehdotuksia lajitarjontaan.

7.4 Kehittämisyvaihe (viikko 11)

Työstövaiheen jälkeen alkoi kehittämissä vaihe. Kehittämissä vaiheessa arvioimme syntynyttä tuotosta ja paransimme useita kohtia. Käänsimme työn englanniksi ja kiinnitimme huomiota esteettömyyskartoitusraportin ulkonäköön ja rakenteeseen. Kun olimme käyneet läpi moneen kertaan työmme tuotosta, sovimme tapaamisen esimiehen kanssa. Tapaamisen tavoitteena löytää kehityskohtia raporttiin sekä kuulla mielipide tämän hetkisestä tuotoksesta.

Ensin kävimme läpi esimiehen kanssa huomiot ja parannuskohdat, jotka muokkasimme raporttiin. Kun esimiehen antamat parannusehdotukset oli huomioitu, sovimme tapaamisen Club La Santan johtajan kanssa. Johtaja antoi lisää vinkkejä, miten kehittää esteettömyyskartoitusta. Kirjoitimme kaikki keskustelusta esiin nousseet ajatukset talteen ja työstimme kartoituksesta paremman niiden avulla.

7.5 Viimeistelyvaihe (viikko 12)

Viimeistelyvaiheessa viimeistelimme Club La Santan esteettömyyskartoituksen sellaiseen kuntoon, jonka voi lopulta lähetetään Club La Santan johtajalle. Viimeistelyssä viimeistelimme tuotoksemme johtajalta ja esimieheltä saamien palautteiden avulla. Lisäsimme esimerkiksi havainnollistavia kuvia ja selitimme auki käsitteitä, jotta jokainen joka kartoitusta lukee ymmärtää mitä tarkoitamme. Korjasimme myös englannin kielen kieliopillisia virheitä. Keskityimme jokaiseen yksityiskohtaan, kuten kielioppiin rakenteisiin ja kuviin, jotta kaikki saadaan niin hyvin, että niitä ei ole enää syytä muuttaa. Tarkistimme kartoituksen alusta loppuun useita ennen kuin annoimme sen painoon.

8 Työn tulokset

Toiminnallinen työ, kuten tässä kontekstissa, eroaa tutkimuksellisesta opinnäytetyöstä siten, että tavoitteena on tuottaa uutta tietoa toimeksiantajalle, työyhteisölle tai tekijälle itselleen. Me loimme uutta tietoa esteettömyydestä Club La Santan hotellille. Projektin tuloksena syntyi esteettömyyskartoitus, joka vastasi toimeksiantajan toiveita. Tekemämme esteettömyyskartoitus pitää sisällään huomioita esteettömyyden parantamiseksi hotellin eri alueilta. Esteettömyyskartoituksessa käydään läpi hotellialue, sisäaktiviteetit, ulkoaktiviteetit sekä erilliset huomiot. Seuraavaksi käydään läpi näytteitä työn tuloksena syntyneestä esteettömyyskartoituksesta (ks. liite 3).

Hotellin alueeseen luokitellaan hotellin tilat kuten aulat, vastaanottotiskit, WC-tilat, ravintolat, keskus-alue sekä hotellihuoneet. Löysimme erilaisia keinoja esteettömyyden toteuttamiselle. Vastaanoton aulaan olisi hyvä tehdä korostusta väreihin, sillä lattia, pylväät ja palvelutiski ovat samanvärisiä. Muita huomioita vastaanoton aulassa ovat itsestään aukevat ovet ja käsijohteet luiskaan.



Kuva 7. Vastaanoton aula (esteettömyyskartoitus)

Hotellialueen muista tiloista havaittiin monia kehitysehdotuksia. Liikunta aktiviteettien varaus ja vuokraus tilassa musiikin tulisi olla pienemmällä ja urheiluvälineitä vammaisille henkilöille voisi olla enemmän tarjolla. Vessoissa huomioimme, että vessojen opasteet olivat puutteelliset, vessoihin tarvittaisiin tarkat opasteet ja yksittäisiä vessoja tulisi laajentaa. Useat ravintoloihin kuuluvat tilat olivat ahtaat. Lisäksi yksi ravintolan terasseista tarvitsisi korostusta väreihin, sillä se oli kokonaan valkoinen. Allas alueella olisi hyvä olla tuoli jolla pääsee altaaseen. Keskus-alueella havaitsimme, että yleisössä ei ole erillisiä paikkoja pyörätuolia käyttäville. Yleisössä olisi hyvä olla varattuna invalidipaikat erikseen.



Kuva 8. Ravintolan terassi (esteettömyyskartoitus)

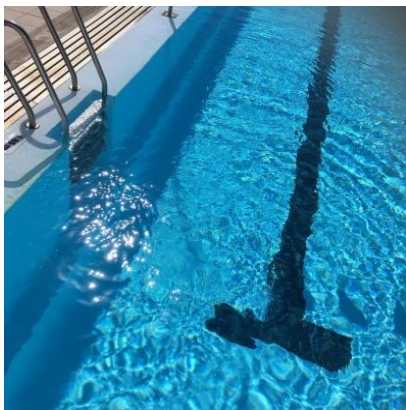
Huoneissa oli aikaisemmin kiinnitetty huomiota liikuntavammaisiin, joten kiinnitimme erityisesti huomiota heikkonäköisiin. Hotellihuoneet olivat kokonaan valkoisia ja kaikki tavarat olivat valkoisia, joten olisi tärkeää tehdä osa huoneista värikkäiksi. Henkilöt, joilla on vaikeuksia näkemisen kanssa pystyvät havaitsemaan värierojen avulla huonekalut. Lisäksi käyttötavarat kuten lautaset sekä pyyhkeet tulisi muuttaa erivärisiksi, tästä saimme palautetta myös aikaisemmilta asiakkailta. Yleisesti alueen portaisiin olisi hyvä tehdä kontrastiviivat portaiden alkuun ja loppuun, yhtälailla niiden havaitsemisen helpottamiseksi.

Club La Santassa on noin 40 aktiviteettialuetta. Esteettömyyskartoituksessa käydään läpi sekä sisä-, että ulkoaktiviteetti alueet. Sisäaktiviteeteissa kävi ilmi toistamiseen puutteet väreissä. Huoneet olivat tehty yksi värisiksi, jolloin on vaikeaa hahmottaa pelialue. Pöytä-tennisuone oli kokonaan sininen, seiniä myöten. Myös sulkapallohalli täysin vihreä, silloin verkko on vaikea erottaa. Eri korostusväreillä pelikentistä saataisiin muokattua parempia havainnoinnin kannalta. Muutamasta sisäaktiviteetti paikasta puuttui kokonaan luiska sisäänkäynnistä. Sisäaktiviteetti tiloissa oli myös peilejä, jotka hankaloittavat huononäköisten hahmottamiskykyä. Peilien eteen olisi hyvä laittaa kontrasti väri, salin ja peillin erotte-
lun vuoksi.



Kuva 9. Sulkapallokenttä (esteettömyyskartoitus)

Ulkoaktiviteeteissa havainnoimme ideoita esteettömyyteen liittyen kuten, että ohjaaja tulee erottua aina ohjatessa. Aktiviteeteissa ohjaajan takana on hyvä olla seinä, joka erottaa ohjaajan ympäristöstä, silloin heikkonäköiset ja myös muut asiakkaat näkevät paremmin liikkeet. Asiakkaiden käytössä on kolme uima-allas aluetta. Hahmottamista helpottaa altaan pohjassa oleva viiva, se merkitsee uima-altaan radan linjaa. Esteettömyyttä uima-aldaiden osalta voidaan tukea invalideille tarkoitetulla istuimella, eli istuin jonka avulla pääsee veteen. Se olisi hyvä löytyä kaikkien isojen altaiden luota.



Kuva 10. Altaan merkkiviiva (esteettömyyskartoitus)

Myös yleisurheilukentän viivat olivat kuluneet ja siksi on hankalaa erottaa ratoja toisistaan. Alueella oli kulkemisen suhteen haasteita, sillä kulkureittinä toimi uloin rata kentästä. Tähän ehdotimme ratkaisuksi erillistä kävelyväylää, turvallisuuden vuoksi. Kentän lähellä sijaitsevalla Golf alueella teimme myös huomioita. Reiän vieressä olevat liput olivat haalistuneet, joten ne olivat vaikea havaita. Omatoimista toimintaa häiritsi muutamasta ulkova-linevarastosta puuttuvat luiskat.

Aktiviteeteista esimerkiksi hathajooga sopii erityistä tukea tarvitseville. Ohjaaja antoi perusteelliset ohjeet, eikä taustalla ollut musiikkia, joten se sopi hyvin myös sokeille tai heik-

konäköisille. Ehdotimme esteettömyyskartoituksessa myös uusia lajeja, joita ohjaajat voisivat ohjata ja lisätä aktiviteettiohjelmaan. Ehdotimme aktiviteeteiksi maalipalloa sekä kreistorballia. Maalipallo on suunnattu näkövammaisille. Kreistorball liittyy myös näkövammaisuuteen, mutta se on inklusiivinen peli, eli peli jossa näkövammaiset ja hyvin näkevät pelaavat yhdessä. (Jauhiainen & Kangasmetsä, 2018, 10).

Esteettömyyskartoitus sisältää myös huomioita, jotka eivät liity edellä mainittuihin alueisiin. Club La Santassa on suuri hotellialue, joka on tarkoitettu jokaisen asiakkaan käyttöön. Alueen hahmottaminen voi olla aluksi hankalaa, mutta sitä voisi helpottaa esimerkiksi näillä keinoilla; puhelimen sovellus, josta pystyt selvittämään lukemalla tai kuuntelemalla missä olet. Äänitteitä voisi suosia myös ravintola ja aktiviteettipalveluissa kuten myös induktiosilmukkaa. Kylttien tekstit olisi hyvä olla kohokirjoituksena ja kooltaan suurempia, silloin myös näkövammaiset pystyvät suunnistamaan paremmin.

Fyysisten esteettömyyttä tukevien ehdotusten lisäksi on muutama ehdotus turvaamaan sosiaalista esteettömyyttä. Pyysimme esitystoiminnassa huomioimaan yleisön, johon on tervetullut jokainen. Esille on nostettu myös huomioita erikoistilanteissa toimimiseen, kuten tulipalot ja luonnonkatastrofit. Tilanteissa kommunikointi ja opastus asiakkaan ja hotellin välillä on oltava luotettavaa ja sujuvaa. Kun osataan varautua äkillisiin ja ennustamattomissa oleviin tilanteisiin, huomioiden jokaisen tarpeet, pystytään luomaan turvallisuus näkökulmasta hyvä hotelli.

9 Pohdinta

Voidaan sanoa, että työssä päästiin tavoitteeseen. Tyytyväisyyttä tuotokseen puolsi esimiehen antama suullinen ja kirjallinen palaute. Teimme hotellille heidän toiveensa mukaisen esteettömyyskartoituksen. Kartoitus tuo esille uusia ideoita parantaa hotellin esteettömyyttä. Hyödynsimme työssämme oppeja kirjallisuudesta, haastatteluja sekä paikan päällä konkreettista tekemistä ja observointia.

Työn kokeminen tärkeäksi on yksi avainasia motivaation ja työn mielekkyyden kannalta. Tämä työ tuntui tärkeältä, sillä pidimme mielessä tavoitteen. Opinnoissa liikkumisen hyödyt ovat tulleet moneen otteeseen selväksi ja nyt pääsimme parantamaan jokaisen mahdollisuuksia liikkua ja sen avulla voida paremmin. Yhteiskunta näkökulman koimme myös arvokkaaksi. Maailma jossa kaikki kohdataan yhdenvertaisesti, kuulostaa hienolta päämäärältä jota tavoitella.

Aluksi jännitti, kuinka isoihin saappaisiin olemme astumassa. Koulusta saimme paljon tukea, mutta myös vastuuta. Meille laitettiin jopa koulun maine harteille ennen kuin saimme laittaa nimet papereihin. Tiesimme kuitenkin koko ajan, että yhteistyömme on todella hyvää ja pystymme selviytymään yhdessä edessä olevasta koitoksesta, jopa koulun maineen eduksi. Huolehdimme perehtymisestä aiheeseen ja yksityiskohtaisesta suunnittelusta. Lähtötaso tehdä esteettömyyskartoitus oli aluksi hataralla pohjalla, mutta kohteessa yllätyimme siitä, kuinka hyvän ammattitaidon olimme onnistuneet itsenäisesti hankkimaan.

Asioiden hahmottamista käytännössä helpotti erityisesti tutkimukset, jotka toivat esille kokemuksia esteettömyydestä. Oli mielenkiintoista lukea millaisia huomioita eri kohde-ryhmät olivat tehneet omassa arjessaan. Kokemukset ikääntyneiden kohdalla havainnollisti, kuinka jokainen elämänsä aikana tulee todennäköisesti kohtaamaan esteitä, sekä hyötymään esteettömyydestä. Arvokasta tietoa saadaan tutkimuksilla, joissa kysytään suoraan palvelun kuluttajilta kokemuksia. Me olisimme voineet laajemmin käyttää asiakaspalautteita työtä tehdessä. Hyödynsimme haastatteluja vammaisilta ja henkilökunnalta, puhelun ja sähköpostin aikaisemmista kokemuksista, mutta esimerkiksi ikääntyneiden kokemukset jäivät kohteessa huomioimatta.

Kirjallisuus antoi monia käytännönläheisiä vinkkejä, mutta myös yksityiskohtaista tietoa oli saatavilla joka aihealueesta. Työaikamme puitteissa kiinnitimme huomiota helposti toteutettaviin ratkaisuihin, käytännönläheisiin toimenpiteisiin. Kirjallisuus laajensi käsitystä esteettömyyttä myös verkkoympäristöön. Digitalisaatio on tätä päivää ja on tärkeää, että jokainen pystyy hyödyntämään siihen liittyviä uusia ympäristöjä. Aikaisemmin ei tullut mieleenkään ajatella fyysisen ympäristön lisäksi psyykkistä sekä digitaalista ympäristöä. Tas-

sä kontekstissa Club La Santan verkkoympäristöön perehtyminen olisi ollut ajankohtainen asia, mutta työaikamme oli rajattu ja siksi emme ottaneet sitä kartoituksessamme huomioon. Tulevaisuutta ajatellen sanoimme hotellia asiasta. Jälkikäteen ajateltuna, verkkosivujen saavutettavuuteen olisi voinut perehtyä esimerkiksi ennen kohteeseen saapumista.

Esteettömyyden ei pitäisi olla palvelun tarjoajalle uusi asia ja siksi olimme huolissamme, jos emme löydä mitään järkevää parannettavaa. Huoli osoittautui kuitenkin aiheettomaksi, sillä pystyimme löytämään useita kehitysideoita. Kirjasimme ylös tärkeimmät huomiot. Toisinaan mittasimme senttejä omasta mielenkiinnostamme, kuten onko suojaunukset vähintään 50 mm tai käsijohteet ihan koko matkan luiskan alusta loppuun, nämä jätimme kuitenkin listaamatta, sillä käytännössä niillä ei ollut mitään merkitystä.

Kohta takana on kolme vuotta liikunta-alan koulutusta, mutta silti opinnäytetyön tekeminen opetti paljon uutta. Esteettömyyteen perehtyminen antoi näkökulmaa kohderyhmän toiminnan rajoitteista ja mahdollisuuksista. Avartaa paljon lähestyä liikuntaa erilaisesta lähtökohdasta. Kun otamme jalkojen kantokyvyn pois tai rajoitamme näkemistä ja kuulemista voi liikunnasta tulla hankalaa, muttei missään nimessä mahdotonta. Näkemys, jonka terveyden ja hyvinvoinnin laitos toi esille esteettömyydestä ajattelutapana, ei erityisjärjestelynä herättää miettimään. Esteettömyyden tulisi automaattisesti olla arjessa mukana, eikä erikseen toteutettava järjestely. Palvelun tarjoajan on osattava luoda ympäristön olosuhteet tukemaan kaikkien liikkumista, siten että mahdolliset ongelmat on ratkottu palvelun puolesta, eikä siten että asiakas joutuu kohtaamaan ne.

Erityistä tukea tarvitsevia henkilöitä on joka puolella maailmaa. Hämmentävää kuinka vaikeaa on löytää luotettavaa tilastotietoa heidän todellisesta määrästä. Prosentit vaihtelevat seitsemän ja 29 välillä, riippuen kuinka määritellään ja lasketaan. Asiaan vaikuttaa varmasti se, että esteettömyydestä hyöttyy niin iso joukko ihmisiä, joilla ei ole varsinaista kehitysvammaa, joten jäävät rekisterin ulkopuolelle. Suhteellisuudentajua antaisi varmasti yhteenlaskettu määrä kehitysvammaisista, vammautuneista, ikääntyneistä sekä kuulo- ja näkövammaisista. Lukemasta tulisi sen verran iso, että se viimeistään herättäisi jokaisen palveluntarjoajan ajattelemaan. Tulevaisuudessa ei ole merkitystä onko tietoa kattavasti saatavilla, tarkkoja lukuja ja syitä liikkumisen rajoittumiselle, vaan tärkeää on, että jokainen tiedostaa että esteettömyyttä tarvitaan.

Yhteiskunnan asettamat lakiasiat herättivät ajatukseen, että jokainen on periaatteessa velvollinen toteuttamaan esteettömyyttä. Aihe on laaja ja tärkeä eikä rajoitu vain esimerkiksi kehitysvammaisiin. Esteettömästä tilasta hyöttyy kaikki ja esimerkiksi sosiaalisen esteettömyyden periaatteet pätee jokaiseen meistä. Liikunnanohjaaja ammattikorkeakoulu tutkintoa suorittaessa perehdymme soveltavassa liikunnassa lajeihin sekä ohjaamiseen,

mutta toiminta arjessa sekä itsenäisen liikunnan harrastaminen ei varsinaisesti ole kuulunut kokonaisuuteen, ellei niitä erikseen valitse. Meidän näkökulmasta ei olisi mahdoton ajatus tulevaisuudessa lisätä esteettömyyttä koskeva opintokokonaisuus koulutukseen.

Tulevaisuudessa olisi myös hienoa päästä näkemään työmme aikaansaamia muutoksia. Laitoimme kartoituksen palauttamisen yhteydessä hotellille toiveen, että pysymme ajan tasalla jos ja toivottavasti kun muutoksia aletaan toteuttaa. Kuitenkin korona pandemia levisi myös Lanzarotelle heti meidän lähdön jälkeen ja Club La Santa joutui sulkemaan koko hotellin. Ei ole realistista ajatella, että hotellilla on resursseja alkaa tekemään ylimääräistä työtä tilanteen ollessa tämä. Olemme seuranneet Club La Santan sosiaalimediaa ja iloksemme huomanneet, että kehitysideamme koskien urheilukentän aluetta on päässyt toteutukseen saakka. Toisaalta hotellin sulkutila antaa mahdollisuuden tehdä laajoja toimenpiteitä häiritsemättä paikan päällä olevia asiakkaita.

Hotellin asiakaslupaukseen kuuluu lause “ all sports included”, eli kaikki liikunta hotellialueella on maksutonta hotellissa majoittuville. Hotellin maine nojaa harrastusmahdollisuuksiin, sillä se ei ole all included -hotelli. Kun mainoksissa toistuva lause lupaa kaiken urheilun asiakkaalle, ei yksinkertaisesti tilanne voi olla se, että asiakas jää niistä paitsi henkilökohtaisten toimintaa rajoittavien tekijöiden vuoksi. Tästä ajatuksesta esteettömyyskartoitus sai nimensä: All sports belong to everyone.

Omaksuimme työtä tehdessä paljon uusia asioita ja taitoja. Kaiken esteettömyyteen liittyvän lisäksi kehittyi itsensä johtaminen, ryhmätyöskentely sekä englannin kielen osaaminen suullisesti ja kirjallisesti. Tätä työtä voisi pitää eräänlaisena näyttönä osaamisestamme tehdä esteettömyyskartoitus. Voisimme siis mahdollisesti ottaa yhteyttä myös muihin hotelleihin ja tarjota vastaavaa palvelua. Omassa elämässä tuleemme varmasti törmäämään aiheeseen. Osaamme tästä eteenpäin työntekijänä tai itse palveluntarjoajana ottaa yhdenvertaisuuden huomioon esteettömyyden avulla. Tästä eteenpäin jatkamme myös yhteydenpitoa esimieheemme, sillä hänestä kerkesi tulla meille ystävä. Pysymme näin kartalla mitä hänelle ja hotellille kuuluu. Ei ole poissuljettu ajatus vieraillla Club La Santassa uudestaan, paikka on todella valloittava.

Haluamme kiittää mahdollisuudesta toteuttaa ja viedä loppuun tämä projekti ohjaavaa opettajaamme Jyrki Vilhua. Kiitos myös Mairit Pelliselle, joka auttoi löytämään aiheen ja valmistautumaan siihen. Itse työtä tehdessä Majo Lezama oli tärkeä tukihenkilö hotellissa, suuri kiitos kuuluu myös hänelle sekä koko Club La Santalle.

Lähteet

Ekholm, E. 2009. Monimuotoisuus ja esteettömyys: Näkövammaisten asiantuntijoiden työelämäkokemuksia. Espoo:Ennora. Luettavissa: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/23339/monimuot.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu: 21.4.2021.

Forsberg, K., Intosalmi, H., Nordlund, M. & Suhonen, S. 2014. Ikäteknologia-sanasto. KÄKÄTE-raportteja 3/2014. Luettavissa: https://vahvike.fi/sites/default/files/perussivu-pdf/lkateknologiaSanasto_nettil.pdf. Luettu: 21.4.2021.

Helin, V. 2020. Luettavissa: https://www.autismiliitto.fi/toimintaa_ja_tukea/esteettomyys. Luettu 13.1.2021.

Hiekkala, S., Munoz, M., Tallqvist, S., Anttila, H., Pesola, K., Leppäjoki, S., Teittinen, A. & Mäkitie, O. 2017. LYHTY – Lyhytkasvuisten toimintakyky ja haasteet esteettömyydessä ja yhdenvertaisuudessa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Suomen yliopistopaino Oy. Helsinki.

Honkala, S. & Tuominen, R. 2021. Mitä tasa-arvo on? Luettavissa: <https://www.oph.fi/fi/oppimateriaali/miina-ja-ville-opettajan-oppaita/miina-ville-ja-kulttuurin-arvoitus-15>. Luettu: 12.4.2021.

Hämäläinen, E. 2014. Kehitysvammaisten matkailun esteet ja haasteet palvelukotien henkilökunnan näkökulmasta. Opinnäytetyö Karelian Ammattikorkeakoulu: Matkailun linja. Luettavissa:<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/81627/Oppari-Theseus.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu: 21.4.2021.

Invalidiliitto. Luiska. Luettavissa: <https://www.invalidiliitto.fi/esteettomyysjulkinen-rakennustasoero/luiska>. Luettu: 15.4.2021.

Invalidiliitto. 2021. Vammaisilla ihmisillä on oltava oikeus liikkua ja osallistua. Luettavissa: <https://www.invalidiliitto.fi/ajankohtaista/vammaisilla-ihmisilla-oltava-oikeus-liikkua-ja-osallistua>. Luettu: 12.4.2021.

Jauhiainen, M. & Kangasmetsä, K. 2018. Kuulovammainen lapsi lähikoulussa. Inklusiivinen opetus vanhemman silmin. Erityspedagogiikan pro gradu –tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Luettavissa:

<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/58189/URN%3ANBN%3Afi%3Aju-201805292861.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu: 21.4.2021.

Järvelä, E., Saari, S-M. & Urpilainen, M. 2012. Mahdollisuuksien koti – Opas lyhytkasvuisten toimivista asumisratkaisuista. Toimintaterapia koulutusohjelman opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä. Luettavissa:

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/47400/Saari_Saija-Maria.pdf?sequence=1. Luettu: 21.4.2021.

Kehitysvammaliitto. 2019. Ikääntymisen määrittely. Luettavissa:

<https://verneri.net/yleis/ikaantymisen-maarittely>. Luettu: 12.4.2021.

Kempainen, E. 2008. Kohti esteetöntä yhteiskuntaa: Yhteiskuntapolitiikan normatiiviset keinot esteettömyyden edistämiseksi. Helsinki: STAKES raportteja 33/2008. Luettavissa:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/74978/R33-2008-VERKKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu: 21.4.2021.

Kilpelä, N. 2013. Esteettömät sisäliikuntatilat. Tampere: Opetus- ja kulttuuriministeriö Liikuntapaikkajulkaisu 106. Tammerprint Oy.

Kilpelä, N. 2019. Esteetön rakennus ja ympäristö. Helsinki: Rakennustieto Oy.

King, C. 13.4.2019. Don't dwell on what you can't do: Travelling with disabilities. The deaf traveler blogi. Luettavissa: <https://thedeaftraveller.com/2019/04/13/the-guardian/>. Luettu: 27.2.2020.

Kuuloliitto ry. Kommunikaatio. Luettavissa: <https://www.kuuloliitto.fi/selkea-puhe-ja-huulioluku/>. Luettu: 15.4.2021.

Kuuloliitto ry. Kuulokojeet ja apuvälineet. Luettavissa:

<https://www.kuuloliitto.fi/kuulo/kuulokojeet-ja-apuvälineet/>. Luettu: 20.2.2020.

Kuva esteettömästä keittiönkaapista. Luettavissa:

<https://core.ac.uk/download/pdf/323461223.pdf> Luettu 31.1.2021.

Kuvia esteettömyyden toteuttamisesta. Luettavissa:

<https://fi.pinterest.com/spinalpedia/beach-accessibility>. Luettu 31.1.2021.

- Lahdenperä, L. 2014. Esteetön palvelupiste kuulovammaisille. Taiteiden tiedekunnan pro gradu – tutkielma. Lapin yliopisto. Luettavissa: https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/60814/Pro_Gradu_Laura_Lahdenpera_2014.pdf?sequence=2&isAllowed=y. Luettu: 21.4.2021.
- Laitinen, M. 2013. Miksi joka paikkaan pitää päästä. Vantaa: Hansaprint Oy.
- Lammi, A. & Tamminen, K. 2015. Liikuntarajoitteisten aikuisten esteettömyyskokemuksia liikunta- ja urheilutapahtumista. Erityispedagogiikan pro gradu – tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Luettavissa: <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/45863?show=full>. Luettu: 21.4.2021.
- Lehmuspisto, V. & Åkerblom, S. 2007. Iäkkäiden ihmisten liikuntapaikkojen suunnittelu: Arki- ja terveysliikunnan tilat palvelu- ja hoiva-asumisympäristöissä. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy.
- Lehtonen, M. 2006. Honkalammen esteetön lähiliikuntapaikka suunnitelma.
- Lisben, S. 2013. Accessibility for guests with reduced mobility at Club La Santa.
- Luomala, H. & Silvennoinen, N. 2016. Kontinkankaan hyvinvointikeskuksen esteettömyys – Asiointipolut- projekti. Optometrian tutkinto-ohjelman opinnäytetyö. Oulun ammattikorkeakoulu. Luettavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/118159/Luomala_Hanna_Silvennoinen_Nea.pdf?sequence=1. Luettu: 21.4.2021.
- Mäkelä, M. & Perälä, M. 2010. Kotona asuvien ikääntyneiden kokemuksia hyvinvointiteknologisista apuvälineistä sekä kodin ja asuinympäristön esteettömyydestä. Hämeen ammattikorkeakoulun opinnäytetyö. Forssa. Luettavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/21943/Makela_Mirjami_ja_Perala_Marita.pdf?sequence=1. Luettu: 21.4.2021.
- Nenonen, S. 2014. Ilo yksille, Elämys kaikille: opinnäytetyö esteettömyydestä ja hotelli-huonekonseptin suunnittelusta. Savonia Ammattikorkeakoulu. Luettavissa: <https://core.ac.uk/reader/38101843>. Luettu: 21.4.2021.
- Nyysölä, K. 2010. Nuorten liikuntavammaisten aikuisten kokemuksia esteettömyydestä. Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetyö. Helsinki. Luettavissa:

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/12241/Nyyssola_Kati.pdf?sequence=1.

Luettu: 21.4.2021.

Näkövammaisten liitto ry. Perustiedot pistekirjoituksesta. Luettavissa :
<https://nkl.fi/fi/pistekirjoitus>. Luettu: 15.4.2021.

Opetus- ja kulttuuriministeriö. Ohje esteettömään liikuntapaikkasuunnitteluun. Luettavissa:
https://minedu.fi/documents/1410845/4286743/ohje_esteettmxn_liikuntapaikkasuunnittel_uun.pdf/c8aa4905-6cb1-4934-a8cc-98202bd53559. Luettu 9.1.2021.

Paralympia. Esteettömyys. Luettavissa:

<https://www.paralympia.fi/palvelut/esteettomyys>. Luettu: 6.1.2021.

Pesola, S. 2016. <http://www.esteetonjakauniskoti.fi/2016/10/esteettoman-talon-pohjapiirros.html>. Luettu: 31.1.2021.

Piispanen, M. Akustiikkasanasto. Luettavissa: <https://www.akustiikkapalvelut.fi/akustiikan-perusteet/sanasto>. Luettu: 15.4.2021.

Ruonakoski, A., Somerpalo, S., Kaakinen, J. & Kinnunen, R. 2005. Esteettömyys ja ikään-tyneiden palvelutarve. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2005:11. Helsinki.

Sanaslahti, J. 2015. Esteettömyyden toteutuminen Suomen suurissa kaupungeissa. Opinnäytetyö Rakennustekniikan koulutusohjelma. Jyväskylän Ammattikorkeakoulu. Jyväskylä. Luettavissa:

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/87890/Esteettomyyden%20toteutuminen%20Suomen%20suurissa%20kaupungeissa.pdf?sequence=1>. Luettu: 21.4.2021

Sanchez – Aarnoutse, J-C., Merzoukid, K., Garcia-Hernandez, M., Garrillo- de- Gea, J., 2019. Improving Accessibility for People with Disabilities: A Case Study on Inclusive Beach Tourism.

Selovuo, K. 2019. Saavutettavuusopas. Euraprint.

Spets, S., Hämäläinen, T., Muinonen, M. & Natunen, S. 2013. Ikäihminen haja-asutusalueella – esteetön elämä ja asuminen. Saimaan ammattikorkeakoulun julkaisuja. Saimaa. Luettavissa:

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/54138/esteettomyysraportti_sahkoinen.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Luettu: 21.4.2021.

Suvela, M., 2010. Akustiikkaelementit – mihin niitä tarvitaan?. Opinnäytetyö. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Luettavissa:
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/23718/Suvela_Matti.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Luettu: 21.4.2021.

Tanskanen, I. & Suominen- Romberg, T. 2009. Esteettömästi saavutettavissa. Turun ammattikorkeakoulun raportteja 82. Tampere: Juvenes Print. Luettavissa:
<http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522160843.pdf>. Luettu: 21.4.2021.

Gissler, M. & Sainio, P. 10.3.2016. Vammaisia on suomalaisista työikäisistä 7 tai 29 prosenttia. THL blogi. Luettavissa:
<https://blogi.thl.fi/vammaisia-on-tyoikaisista-suomalaisista-7-tai-29-prosenttia/>. Luettu: 10.3.2021.

Terveystieteiden tutkimuskeskus. 2021. Esteettömyys ja saavutettavuus. Luettavissa:
<https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/vammaisuus-yhteiskunnassa/esteettomyys-ja-saavutettavuus>. Luettu: 15.4.2021.

Verhe, I. & Ruti, M. 2007. Esteetön luontoliikunta. Opetusministeriö Liikuntapaikkajulkaisu 93. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Yhdenvertaisuuslaki. 1325/2014. Luettavissa:
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>. Luettu 10.3.2021.

Liitteet

Liite 1 Hotellialue



Get Active

- 1 5-A-Side
- 2 Aquatic Office
- 3 Athletics Stadium
- 4 Barpark
- 5 Basketball Court
- 6 Battle Ropes
- 7 Beach Volley
- 8 Bike Centre & Bike Workshop
- 9 Body Bike Room
- 10 Boulderling Room
- 11 Boxing Ring
- 12 CrossFit Area
- 13 Dance Studio
- 14 Dive Centre
- 15 Fitness Centre
- 16 Football Pitch
- 17 Golf Chipping & Driving Range
- 18 Golf Putting Green
- 19 Golf Training Centre
- 20 Laguna (aerobics)
- 21 Mini Golf Course
- 22 North Hall
- 23 North Pool 50m
- 24 Petanque
- 25 Padel Courts
- 26 Running Track
- 27 Slack Lines
- 28 South Hall
- 29 South Pool 50m
- 30 Sports Booking & Guides
- 31 Sport Performance Studio
- 32 Squash Courts
- 33 Table Tennis
- 34 Tennis Courts
- 35 The Lawn



- 36 TRX®
- 37 Volcano
- 38 Watersport Centre

Relax

- 39 CLS Arena Disco
- 40 El Lago Restaurant
- 41 Green Bar
- 42 Hopscotch & Twister
- 43 Kids Play Park
- 44 Kids Pool
- 45 La Plaza Restaurant

- 46 Leisure Pool
- 47 Open Air Chess
- 48 Play Time
- 49 Pool Bar
- 50 Restaurant Atlántico
- 51 Sports Café
- 52 The Square (Live Shows)
- 53 Wellness Centre
- 54 Treatment rooms (Wellness)

Services

- 55 ATM Cash Machine

- 56 Bus Stop
- 57 Business Conference Centre (South)
- 58 Changing Rooms
- 59 Club La Santa Shop
- 60 Conference Centre (North)
- 61 Conference Room Jameos
- 62 Doctor/ AZ Sport Clinic
- 63 Events Office
- 64 Groups
- 65 Hairdresser
- 66 ITSO Lounge

- 67 ITSO Office
- 68 Laundry
- 69 Self service laundrette
- 70 Luggage
- 71 Osteo 43 Clinic
- 72 Photo Shop
- 73 Rent-a-car
- 74 Sally Walker (Goodlife)
- 75 Sports Shop
- 76 Supermarket
- 77 Taxi Rank

- FREE Guest Wi-Fi: CLS Guest
- We operate a no smoking policy (ask for designated areas)
- Please respect silence between 24:00-07:00 and keep noise to a minimum during the day
- In an emergency contact reception: 9/ 41109/ 41110/+34 928 59 99 99

- Information
- Dining
- Beverages
- Parking
- Parking - Reduced Mobility
- WC
- WC (Limited opening hours)
- WC - Reduced Mobility
- WC - Reduced Mobility (Limited opening hours)
- Defibrillator
- First Aid Kit
- Leisure Pool/Beach/Wellness Access Reduced Mobility

Liite 2 Haastattelupohja

Hello!

We are doing a thesis about accessibility. Would you like to answer to a quick interview?

There are only three questions. We do not collect personal details.

1. Have you enjoyed your holiday?
2. Are there some places or activities which you are not able to do or it is complicated?
"Yes" → Can you tell about it.
"No" → Nice to hear that.
3. If you have an opportunity to improve Club La Santa, what would you like to change? Any other comments?

Liite 3 Esteettömyyskartoitus



All sports belong to everyone

Accessibility survey in Club La Santa



Get Active

- 1 5-A-Side
- 2 Aquatic Office
- 3 Athletics Stadium
- 4 Barpark
- 5 Basketball Court
- 6 Battle Ropes
- 7 Beach Volley
- 8 Bike Centre & Bike Workshop
- 9 Body Bike Room
- 10 Bouldering Room
- 11 Boxing Ring
- 12 CrossFit Area
- 13 Dance Studio
- 14 Dive Centre
- 15 Fitness Centre
- 16 Football Pitch
- 17 Golf Chipping & Driving Range
- 18 Golf Putting Green
- 19 Golf Training Centre
- 20 Laguna (aerobics)
- 21 Mini Golf Course
- 22 North Hall
- 23 North Pool 50m
- 24 Petanque
- 25 Padel Courts
- 26 Running Track
- 27 Slack Lines
- 28 South Hall
- 29 South Pool 50m
- 30 Sports Booking & Guides
- 31 Sport Performance Studio
- 32 Squash Courts
- 33 Table Tennis
- 34 Tennis Courts
- 35 The Lawn



- 36 TRX®
- 37 Volcano
- 38 Watersport Centre

Relax

- 39 CLS Arena Disco
- 40 El Lago Restaurant
- 41 Green Bar
- 42 Hopscotch & Twister
- 43 Kids Play Park
- 44 Kids Pool
- 45 La Plaza Restaurant

- 46 Leisure Pool
- 47 Open Air Chess
- 48 Play Time
- 49 Pool Bar
- 50 Restaurant Atlántico
- 51 Sports Café
- 52 The Square (Live Shows)
- 53 Wellness Centre
- 54 Treatment rooms (Wellness)

Services

- 55 ATM Cash Machine

- 56 Bus Stop
- 57 Business Conference Centre (South)
- 58 Changing Rooms
- 59 Club La Santa Shop
- 60 Conference Centre (North)
- 61 Conference Room Jameos
- 62 Doctor/ AZ Sport Clinic
- 63 Events Office
- 64 Groups
- 65 Hairdresser
- 66 ITSO Lounge

- 67 ITSO Office
- 68 Laundry
- 69 Self service laundrette
- 70 Luggage
- 71 Osteo 43 Clinic
- 72 Photo Shop
- 73 Rent-a-car
- 74 Sally Walker (Goodlife)
- 75 Sports Shop
- 76 Supermarket
- 77 Taxi Rank

- Information
- Dining
- Beverages
- Parking
- Parking - Reduced Mobility
- WC
- WC (Limited opening hours)
- WC - Reduced Mobility
- WC - Reduced Mobility (Limited opening hours)
- Defibrillator
- First Aid Kit
- Leisure Pool/Beach/Wellness Access Reduced Mobility

2020
Nelli Kantelinen
Minttu Rinne

Contents

1 Introduction

2 Hotel area

- 2.1 Receptions and Sport booking
- 2.2 Public toilets
- 2.3 Restaurants
- 2.4 Pool area
- 2.5 Square
- 2.6 Hotel rooms

3 Indoor activities

- 3.1 CLS-Arena
- 3.2 Equipment rooms
- 3.3 Table tennis
- 3.4 Bouldering room
- 3.5 North hall
- 3.6 Fitness Center
- 3.7 Dance studio

4 Outdoor activities

- 4.1 5-A-side
- 4.2 South and North pool
- 4.3 Mini Golf
- 4.4 Track and field area
- 4.5 Golf and Volcano
- 4.6 New activity ideas

5 Extra notifications

1 Introduction

Hotel Club La Santa is a diverse hotel with many kinds of facilities. There are play courts for many different sports, multiple activities and swimming pools. The hotel building includes many rooms and there are also suites at the shore. In the area there are lots of restaurants and also Wellness center, Fitness center and CLS-Arena. The idea of the whole concept is to offer different kinds of activities for all people and because of that it is important to remember persons with reduced mobility and disabled persons.

Next we will present different parts of Club La Santa from the perspective of people with special needs. We will start with the hotel area and then we will move on to indoor and outdoor activities and we will finish with some extra notifications. Obviously you have to consider the people with special needs at the building work stage but clearly you can always find something to improve. In this study we will focus on small important changes that are easy to realize to improve the hotel from the perspective of persons with reduced mobility and disabled persons.

This accessibility survey will bring new solutions and improvements to make sure that everybody is able to enjoy their stay at Club La Santa.

2 Hotel area

Hotel area includes everything that is connected to the hotel and the inside area of it. Next we will take a look at every part of the hotel area where we have found something to improve.

2.1 Receptions and Sport booking



To begin with, the pillars of North reception need some contrast color for people who do not see well. Now they are the same color as the floor and reception desk. Also the desk seems to be too high for the people who use wheelchairs.

Second, when you go out from the reception, the door of the hotel should be automatically opened or alternatively, the door should be open all the time. At the moment with the current door system it is hard to go through the door for the people who do not move well or people with big luggage. Also there is a ramp right after the door which needs a handrail.



South reception's door only half opens. It is important that it would be possible to fully open it even if it is windy because it is the place where you have to go when you arrive at the hotel. Also, when you move with a wheelchair you don't feel welcome if the door can't be opened completely.

In the Sport booking place the music is not necessary. It is the place where you do not hang out, you just take care of your stuff and it is important to be able to hear well.

For blind guests it would be good to have some recordings about the activities of the day or about the whole week, that they can ask from the staff. Also more is more so it would be good to have more equipment for people who have some kind of disabilities.

2.2 Public toilets

We checked out every single toilet in the area and we think that it would be necessary to take a look at the toilets for low mobility. If I arrive at the hotel with a wheelchair and I enjoy my dinner at the square, the nearest toilet in the map is in the CLS arena. The map needs to be updated and show all accessible toilets for example, the one near by the pool bar and of course, the other toilets which are spacious and suitable for people with reduced mobility. So, that's what we would improve about the map and next, we will take a look at the toilets one by one.

The toilet in front of the Fitness center needs a handrail and the toilet in the track area needs a ramp.



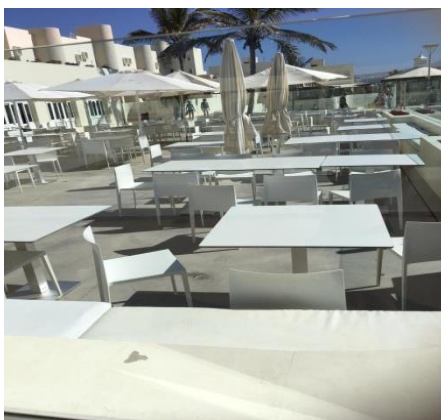
There is a very good toilet between Volcano and Laguna. It just needs a better sign so everybody can see it easily.

2.3 Restaurants

In the pool bar the surrounding wall is very low. We noted that especially at the rush hour and when there were children playing. So, we would definitely consider improving that wall. Also, we would add a railing in the back wall next to the ramp. It would be also good to mark the best route to go when you can not use the stairs.



Next, let's take a look at Restaurant Atlantico. What we noticed is that this restaurant is sometimes completely full and it is very hard to move there. One solution would be to take out the other ice cream bar and make more space between the tables or get one table more to make the waiting time in the line shorter. We sat there for 26 days and there were never that many people taking ice cream that we could not survive with only one ice cream bar in the restaurant. Also in Restaurant Atlantico it would be important to have one toilet for disabled people.



About the terrace of Restaurant Atlantico, all things there are white: tables, chairs, umbrellas and the floor also, so for people who do not see that well it can be hard to see them. If you don't want to change the furniture you could paint some of these.

El lago is friendly and spacious but a door in the glass wall has to be marked with some contrast color so you can find the way to go to eat inside easily even if you can not see well. We also got feedback from one customer that the staff of El lago needs some practice on how to work with people with special needs. The customer also said that it would be good that all customer service people in Club La Santa would be able to touch blind people because it is helpful for them.

2.4 Pool area

As for the pool area, there has to be a railing in the end of the line marked in the map. Otherwise the access to the area is too difficult for people arriving in a wheelchair. Another option is to change the line to the ramp next to the old line.

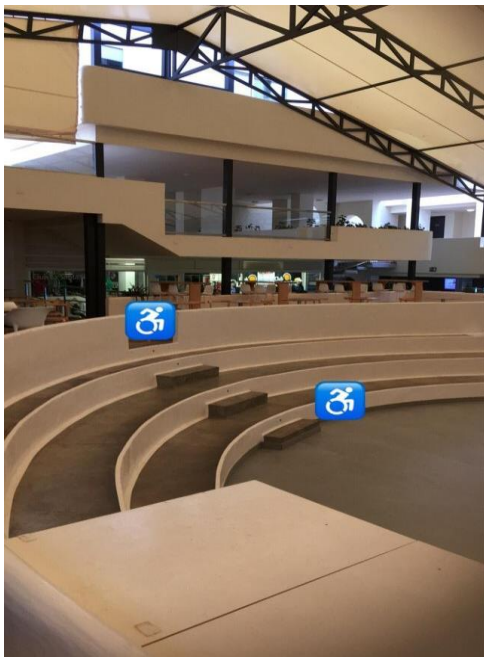


Taking into consideration the swimming hall, there is normally a chair made for people with wheelchairs that makes it easier for them to go to water. So we would put one of these kinds of chairs to the leisure pool also.



2.5 Square

As to Square, it seems to be full at show times that makes it very difficult for people who can not stand up to see the show. The solution would be that there should be a place that is reserved for this target group.





Also, seeing the green teams show, we would like to suggest the team to make jokes that are funny without making fun of people who have some kind of disability. This was also an opinion that came out when we did an interview about this subject for midget people who in the evening show saw a sketch making fun about midget people.

When you come to watch the show you have to be sure that you can enjoy it without feeling that you are the joke of the night.

The shops in the square are for everyone so everybody has to be able to go in each of those. So it would be good to have a small ramp in every shop like in Club la Santa shop and sports café. Also, the sports café's bar desk is high and when the café is full you can easily wait there with a wheelchair with no attention from the bartender as they can not see you. A part of the desk could be lower to take into account people with wheelchairs and for example midget people.

2.6 Hotel rooms

As to the hotel rooms, plenty of things there are white or the same color so people who do not see well are not able to use them easily. To solve this problem it would be a great idea to do rooms which have more contrast for example red towels, red plates and switches. Easy way to do this kind of improvement is to make a couple of rooms especially made for people who can not see well.

At the moment it is quite hard for people with seeing problems to find their own room at the hotel. To make it easier for them the hotel could do some color codes to the corners of the corridors. Also, it is hard to figure out where the stairs start and where they end so we

think it would be a good idea to add some contrast colour to the start and end line of the stairs.

3 Indoor activities

In Club La Santa it is necessary to be able to do activities. First we will talk about ideas about indoor activities.

3.1 CLS Arena

As to CLS Arena, when you try to go inside there, it is hard to find the door. It should be marked clearer. Also, inside the CLS Arena it would make the experience more enjoyable if you could find the bar chairs better. For example, they could be painted with a color.

3.2 Equipment rooms

Equipment rooms do not have any ramps at the moment, so that needs an improvement. Body pump or Body toning are good exercises even if you are in a wheelchair but at the moment the entrance is not possible for them as there are no ramps.

3.3 Table tennis



About the table tennis, again the ramps are missing and the color of the table and the walls can not be the same. It is hard to figure out where the table ends while playing if you have problems with seeing.

3.4 Bouldering room

The bouldering room seems to be good considering disabled people and the people with reduced mobility. The only problem in this area of the hotel was that the switch was hard

to find and if you do not see well it would be impossible. So, the switch should be marked more clearly.

3.5 North hall



Like in the table tennis room the walls and the floor are similar color here and also the line in the net and the play court are the same color. The problem could be solved by applying a one orange net for example. In South hall we do not have this problem because there are no white lines so it is good.

3.6 Fitness center

Regarding the hotel's fitness center, it has a good style but as everything there is black it is hard to find the correct equipment. We would suggest you to mark them with circles of different color for example arm equipment red and leg equipment blue. That should definitely help to solve this problem. Also, we noticed that there are a lot of mirrors that can make it challenging to be there for the people with seeing problems.

Also, when we are talking about people with seeing problems it is important to keep things in the right places. You have to concentrate on that in the fitness center and at the outdoor gym.

3.7 Dance studio



Firstly, the entrance to the dance studio is hard to find. The hotel must add some contrast around the door. And again the mirrors could be hard to notice if we do not put a contrast line on the floor before the mirror.

4 Outdoor activities

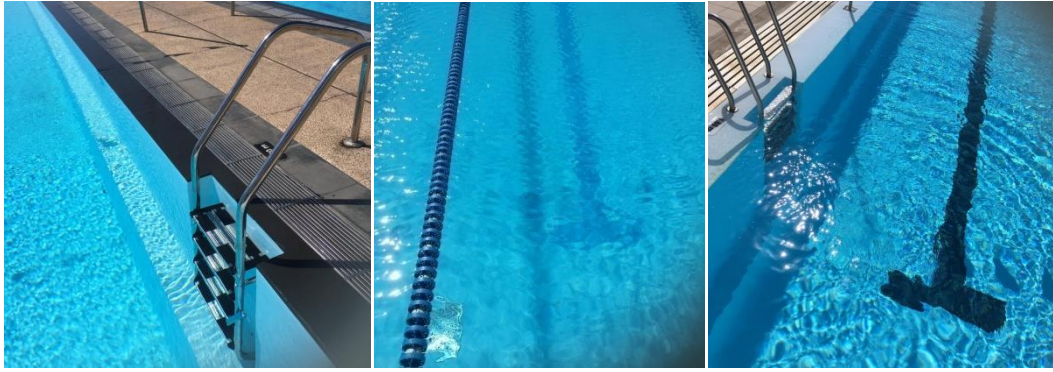
Next, we talk about ideas for outdoor activities and some new ideas for activities in general.

4.1 5-A-Side

5-A-side is a comfortable place to do workout. The only improvement that would be necessary is to have some kind of background behind the leading instructor. People with seeing problems will then be able to see better the body movements. Compared to Volcano the white wall suits here greatly.

4.2 South and North pool

In the south pool there are too light lines at the pools bottom. If we compare it with the north pool the dark line would be much better for people who do not see well so there would be more contrast again. Also, the trimmings of the pools are opposite. In the north pool there are white trimmings and in the south they are black. Again, black is better.



There is an assistance chair for people in a wheelchair but the poster that tells about it is in the wrong place. At the moment the poster is there where you can't go to water if you have a wheelchair. So, this poster has to be moved on a different wall.

4.3 Mini Golf

While we checked out the minigolf area we saw many people who were looking for numbers of the courses. So, better numbering would be good. And when you find the right course we would like to have a mark there that shows where you put the golf ball to start.

4.4 Track and field area

First, a repaint of the marks of the track is necessary. It was difficult to figure out where the track goes and where the different meter marks are.



Another suggestion we would like to make to improve the track and field area is based on what we are used to in Finland. In Finland in the track and field areas there are metallic thresholds in the inner parts of the turns of the area. In this case instead of metallic thresholds the hotel could add colorful lines there so then people who can not see well are able to go around the track. Of course another option would be to put the metallic thresholds into the hotel's track and field area.



Obviously, the most important thing at the track and field area is that you can be sure that you are safe even if you run fast. One thing risking this are the tennis balls. They easily fly over the play courts and that happens many times. There has to be some kind of net to keep the balls where they belong.



Second thing about safety in this area. People who just walk over the track and field area rarely look around so it is possible that they come runners way. To solve this safety issue, there is an unimportant concrete road that you can name a walking line.

4.5 Golf and Volcano

The flags are worn and old. The color has washed away and they definitely need more color on.

In Volcano there is an equipment room but no ramp. It's hard for people with wheelchairs and also for blind people. They could fall easily due to lack of the ramp. Also, when you are going to Volcano the glass corners make it hard to find the right way. Those should be marked with a color and also we recommend the hotel to add contrast color for the padel court glass.



4.6 New activity ideas

One new activity idea we came up with is that the green team could do a goalball for people who can not see well. Participants compete in teams of three, and try to throw a ball that has bells embedded in it into the opponents goal. The ball is thrown by hand and never kicked. Using ear-hand coordination, originating as a rehabilitation exercise, the sport has no able-bodied equivalent.

Played indoors, usually on a volleyball court, games consist of twelve-minute halves. Teams alternate throwing or rolling the ball from one end of the playing area to the other, and players remain in the area of their own goal in both defence and attack. Players must use the sound of the bell to judge the position and movement of the ball. Eyeshades allow partially sighted players to compete on equal terms with blind players. Eye Patches may be worn under eye shades to ensure complete coverage of the eye, and prevent any vision should the eyeshades become dislodged.

<https://en.wikipedia.org/wiki/Goalball>

Another activity idea is kreistorball where you have two teams and both teams have their own circles and goal areas. In the circle there is a player who can not see well and the other team can see well. The game is played like handball but in this game you make a goal when people catch the ball in a circle and then the person in the circle throw the ball to other player who is in the goal area. Goal area is located behind the circle. The ball has a bell inside so people who can not see can hear the ball still.

Here is a video example.

<https://www.youtube.com/watch?v=nEGsW1HIMl8>

We both have tested those activities and they are great also for us even if we do not have any disability.

5 Extra notifications

Many of these solutions we have suggested are good for people with special needs but also for people who have small children in pushchairs. For example the ramps; we saw many times that you have to leave the pushchairs somewhere and carry the child because there were no ramps.

Several times people in the hotel were worried about the road around the lagoon which is right behind the hotel. They need some equipment to move so it seems like a difficult trip for them. We understand that everything outside the hotel area is not exactly your business but if you have a possibility maybe you could figure that out. In the eyes of customers the nearest places look interesting and it is possible that they even think of them as a part of the hotel.

The app for the mobile phone is great but if we want to make it even better it should tell you where you are with gps signal. The hotel is like a labyrinth so many people get lost. So it would be great if the app could show where you are and tell it out loud if you want.

Signs do not have braille for blind people. If it is possible the hotel could add braille for example in the restaurant and in the activity guidesigns. Also, one improvement would be to make these signs bigger.



In restaurants you could have a recorded menu in english and spanish. If some staff members are interested in practicing sign language it is good to know that there is not exactly an international way to do it. Best way to practice sign language is by using Gestuno international sign language dictionary.

An induction loop as an aid to the hearing impaired is a device that transmits sound through an electromagnetic field to the hearing coil's receiving coil. When using the loop, the hearing instrument's own microphone is switched off, so that noisy sounds in the room will not interfere with your listening.

The sound is transmitted purely without interference and at an appropriate volume, allowing the hearing aid user to follow it easily. So this improvement would be good for places where there are a lot of other noises like restaurant Atlantico or Fitness center. Easiest solution is to get a portable induction loop. Below is a picture of that kind of loop.



Based on our experience in Hatha Yoga it seems to be perfect for people with problems to see because the instructor explains every movement very clearly. In the classes the instructors usually talk a lot which is good for blind people. In addition, it would be also good that they repeat all the movements with guests so also deaf people keep up with the instructions.

As to preparing the green team better, it would be good to let them know that blind and people who do not see well usually like it when instructors touch them to help them. Also it is very important for green team members to realise that the guests feeling of being welcomed depends on little acts. Compared to other hotels animation teams we have seen for example in Greece that the animation team always smiles and says hello to every guest. These little things are very important and they can be perfectly solved with good coaching.

When it comes to some special situations it is important to give information for guests. When there was a sandstorm it took a long time before guests knew what was happening. Even though this is a sports hotel and doing sports is the main thing still the number one is health. When air includes dust as happened during the sandstorm please recommend that guests stay inside or wear masks. Also, if there is fire and the smoke detector rings deaf people do not notice it which is a problem One solution would be to give deaf people some kind of equipment from the reception that will vibrate and indicate what is happening. It could be connected with an app for example.

If you have any questions you are free to contact us,

Nelli Kantelinen

kantelinnelli@gmail.com

tel. +358 400238719

Minttu Rinne

minttu.rinne@gmail.com

tel. +358 443132722

Thank you

We and our final thesis are interested if you will implement our ideas, so maybe someday we call you.