



ESTEETTÖMÄN LUONTOMATKAILUN

ASIAKAS

OPAS PALVELUNTARJOAJALLE





Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan maaseudun
kehittämisen maatalousrahasto:
Eurooppa investoi maaseutualueisiin



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus

Yhteystiedot:

Kajaanin Ammattikorkeakoulun kirjasto

PL 240, 87101 KAJAANI

Puh. 044 7157042

Sähköposti: amkkirjasto@kamk.fi

<http://www.kamk.fi>

Kannen kuvat:

Oikea alareuna: Kokonaisvaltaisen esteettömän luontomatkailun askelmerkit Kainuussa -hanke

Muut kuvat: Luonto kaikille -hanke

Kajaanin ammattikorkeakoulun julkaisusarja D Muut julkaisut

ISBN 978-952-7219-39-3

ISSN 1458-915X



Hei matkailutoimija!

Luonnon tarjoamien elämysten ja hyvinvointivaikutusten tulisi olla jokaiselle mahdollisia. Näin ei kuitenkaan ole, sillä monilla luontoon pääsyä hankaloittaa niin näkyvät kuin näkymättömätkin esteet. Esteet, jotka olisivat usein pienilläkin teoilla tai huolellisemmalla suunnittelulla vältettävissä. Vaikka koko maailmaa emme voi muuttaa, on asioita joihin voimme vaikuttaa.

Tämän tietopakettin tavoitteena on tutustuttaa sinut esteettömiä matkailupalveluita tarvitseviin asiakkaisiin, heille soveltuvien palveluiden suunnitteluun ja yhdenvertaisten elämysten mahdollistamiseen. Oppaan aiheet on jaettu kolmeen teemaan; ymmärrä, tavoita ja kohtaa.

Saadaksesi oppaasta kaiken irti, kannattaa edetä osio kerrallaan ja tutustua rauhassa myös oppaasta löytyviin videolinkkeihin sekä lisämateriaaleihin. Neljännessä osiosta löydät koottuna oppaan linkit sekä muita hyödyllisiä lähteitä.

Opas on tuotettu opinnäytetyönä yhteistyössä Kokonaisvaltaisen esteettömän luontomatkailun askelmerkit Kainuussa -hankkeen kanssa.

Yhdenvertaisemmän luontomatkailun puolesta,

Liisa Laukkanen (Restonomiopiskelija, KAMK)

Arto Heikkinen (Hankkeen projektipäällikkö, KAMK)

Petri Rissanen (Hankkeen Projektipäällikkö, Suomen Paralympiakomitea)

SISÄLTÖ



1 YMMÄRRÄ

- 5 Jokaisen matkailijan toimintakyky on erilainen
- 6 Esteetön ympäristö mahdollistaa liikkumisen ja toimimisen
- 7 Asiakas huolehtii avustajan matkalle itse
- 7 Apu- ja toimintavälineitä eri lajeihin ja tarpeisiin
- 8 Pienillä investoinneilla suuri vaikutus

2 TAVOITA

- 10 Kerro palveluistasi asiakkaalle
- 10 Asiakkaalle hyödyllisiä tietoja ennakkoon
- 11 Korosta elämyksellisyyttä esteettömyyden sijaan
- 11 Kysy asiakkaan tarpeista
- 12 Varmista palveluiden saavutettavuus

3 KOHTAA

- 14 Asiakas ei kaipaa sääliä
- 14 Miten kohdata toimintakyvyltään erilaisia asiakkaita?
- 15 Mukauta toimintaa asiakkaan toimintakyvyn mukaan
- 16 Muistilista kohtaamiseen

4 LISÄKSI

- 18 Kehitä kokeillen & kuunnellen
- 18 Miten puhua vammaisuudesta?
- 19 Linkkejä esteettömien matkailupalveluiden kehittämiseen
- 19 Yhdenvertaisuutta edistävää lainsäädäntöä
- 20 Oppaaseen upotetut linkit

YMMÄRRÄ

Esteettömässä luontomatkailussa on kyse luonnon tarjoamien elämysten ja hyvinvointivaikutusten mahdollistamisesta jokaiselle. Sen edellytyksenä on kaikille soveltuvien palveluiden suunnittelu, joka huomioi ihmisten yksilölliset toimintakyvyt ja ympäristön vaikutuksen niihin.



Jokaisen matkailijan toimintakyky on erilainen

Esteetön luontomatkaileuympäristö palvelee lähes jokaista luonnossa liikkujaa, erityisesti kuitenkin henkilöitä, joilla on liikkumiseen, näkemiseen, kuulemiseen tai ymmärtämiseen vaikuttavia rajoitteita.

On sekä yksilö- että ympäristötekijöistä kiinni, kuinka paljon jokin rajoite vaikuttaa yksilön toimintakykyyn ja mahdollisuuksiin osallistua. Lähtökohtaisesti toimintarajoitteet eivät luo esteitä palveluihin osallistumiseen, jos palvelut on suunniteltu ja toteutettu erilaiset toimintakyvyt huomioiden.

Euroopan väestöstä arviolta 27 prosentilla on tarve esteettömille palveluille. Jokaisella matkailijalla on kuitenkin omat mieltymyksensä, tarpeensa ja toiveensa. Esteettömiä palveluita tarvitsevat eivät ole yksi yhtenäinen joukko, vaan tarve esteettömyydelle heitä yhdistävä ominaisuus.

Millaisia asioita olisi hyvä ymmärtää erilaisista toimintakyvyistä?

[Katso video erilaisista toimintakyvyistä ohjaajan näkökulmasta](#)
(YouTube, kesto 21 min 58 s)

[Katso video erilaisista toimintakyvyistä ja turvallisuudesta](#)
(YouTube, kesto 26 min 19 s)



Esteetön ympäristö mahdollistaa liikkumisen ja toimimisen

Esteettömyys viittaa fyysiseen ympäristöön, jossa jokaisella on helppo, turvallinen ja miellyttävä liikkua sekä toimia. Liikkumisen lisäksi se kattaa kuitenkin myös aisteihin ja ymmärtämiseen vaikuttavat tekijät.

Yksittäinen palvelu, reitti tai rakenne ei tee vielä vetovoimaiseksi matkakohteeksi, vaan esteettömyys tulee huomioida kokonaisvaltaisesti jokaisessa matkan vaiheessa. Yhteistyö muiden alueen toimijoiden kanssa kannattaa, sillä siten voidaan kehittää palvelutarjontaa koko matkan ajalle.

Kannattavinta on huomioida esteettömyys suunnittelusta lähtien sekä rakennus-, kunnostus- että remointivaiheessa. Samalla kannattaa huomioida, miten tilat palvelevat tarvittaessa myös ryhmiä. Jos ryhmässä useammalla on tarve esteettömyydelle, ei esimerkiksi 1–2 esteetöntä majoitushuonetta riitä.

Sekä rakennuksien että luontoympäristön esteettömyydelle on tietyt kriteerit ja kartoitusmenetelmät esteettömyyden selvittämiseen. Luontoympäristön reittejä voidaan luokitella esteettömäksi tai vaativaksi esteettömäksi. Esteettömyyttä kartoittavat siihen koulutetut tai perehtyneet henkilöt, esteettömyyskartoittajat.

Lisätietoa esteettömyydestä:

[Luontoreittien esteettömyyskartoituksesta Esteetön eräpolku -loppuraportissa \(pdf\)](#)

[Aistiesteettömyyden tarkistuslista \(pdf\)](#)

Vinkki: Kuuntele kokemusasiantuntijoita

Palveluiden suunnitteluun voi osallistua esimerkiksi paikallisia vammaisjärjestöjä asiantuntijoinen tai kysyä esimerkiksi Facebookista Luonto kaikille, Esteetön kalastus ja Esteetön matkailu -ryhmistä. Luonto kaikille löytyy myös Instagramista @luontokaikille.

Asiakas huolehtii avustajan matkalle itse

Palveluntarjoajan tehtävänä ei ole toimia asiakkaan henkilökohtaisena avustajana. Mikäli asiakkaalla on tarve avustajalle, hän lähtökohtaisesti huolehtii asiasta itse.

Mikään ei kuitenkaan estä palveluntarjoajaa toimimasta avustajana esimerkiksi luontoretkellä. Avustajana toimimisesta ja sen hinnoittelusta tulee kuitenkin sopia asiakkaan kanssa etukäteen. Hinnoittelun osalta kannattaa myös pohtia, veloitetaanko asiakkaan mahdolliselta avustajalta täysi vai alennettu hinta palveluista.

Joskus asiakkaalla ei ole tarvetta avustajalle kuin osaksi matkan aikaa. Tällöin kohteesta löytyvä avustaja voi olla toimivin ratkaisu. Selvitä, onko lähialueellasi avustajapalveluita tarjoavaa toimijaa.

Huom! Vaikkei toimisikaan asiakkaan avustajana, on hyvä osata perusteet avustamistekniikoista.

Apu- ja toimintavälineitä eri lajeihin ja tarpeisiin

Toimintarajoitteisille on olemassa laaja valikoima maastossa liikkumisen mahdollistavia apu- ja toimintavälineitä eri vuodenaikoihin, lajeihin ja tarpeisiin soveltuviksi. Niitä vuokraa ympäri Suomen muun muassa SOLIA ja Malike. Kainuun ensimmäinen vuokrauspiste tulee Vuokattiin syksyllä 2022.

Lisätietoa apuvälineistä ja niiden vuokraamisesta Välineet.fi -sivustolta.

Malike järjestää myös Ulos talosta, pois pihasta -toimintavälinekoulutusta.

[Lisätietoa koulutuksesta Maliken sivuilta](#)

Toimintarajoitteet ja turvallisuus

Huomioi toimintarajoitteiden vaikutukset asiakkaan turvallisuuteen jo suunnitteluvaiheessa. Erityisesti poikkeustilanteiden, kuten evakuoinnin, osalta tulee olla suunnitelmat, joissa huomioidaan eri toimintakykyiset asiakkaat. Laatiessasi turvallisuusasiakirjoja huomioi myös mahdollisesti korostuneet riskit esimerkiksi kompastumiseen, liukastumiseen, palovammoihin, paleltumiin ja pelkotiloihin.

[Lisätietoa turvallisuusasiakirjoista Tukesin sivuilla](#)

Pienillä investoinneilla suuri vaikutus

Asiakkaan turvallisuutta ja viihtyvyyttä kohteessa voit edistää pienilläkin teoilla ja hankinnoilla kuten;

- Varmistamalla kontrastivärit sisä- ja ulkotiloissa, esim. opasteet ja ovien karmit
- Teettämällä materiaalit myös pistekirjoitettuna, esim. opasteet ja kohokartat
- Tulostamalla kuvakortteja kommunikaation tueksi, esim. Papunetin kuvapankista, ja pitämällä myös kyniä ja paperia lähettyvillä
- Lataamalla puheentunnistussovelluksen, joka kääntää puheen tekstiksi, esim. Live Transcribe (Google Play)
- Hankkimalla induktiosilmukan
- Hankkimalla siirrettävän luiskan
- Tekemällä palvelutiskille myös matalamman osion 750–800 mm korkeuteen
- Hankkimalla sängynjalkojen korottajat
- Hankkimalla suihkutuolin tai -jakkaran peseytymistilaan
- Huolehtimalla, että saatavilla on siirrettäviä käsinojallisia tuoleja
- Opettelemalla avustustekniikoita
- Kehittämällä esteettömyyttä yhdessä alueen muiden toimijoiden kanssa

Lue lisää esteettömien luontomatkailupalveluiden suunnittelusta:

[Iloa ja hyötyä esteettömyydestä: Opas luontomatkailuyrittäjälle \(pdf\)](#)

[Yhdenvertaisuutta luontomatkailuun: Opas esteettömien ja saavutettavien matkailupalveluiden suunnitteluun \(pdf\)](#)



TAVOITA

Pelkkä fyysisen esteettömyyden kehittäminen tai palveluiden suunnittelu ei riitä. Mikäli asiakas ei tiedä tarjonnasta tai häntä kiinnostava tieto ei ole ennakkoon saatavilla, saavutettavissa tai riittävää, valuu tehty työ hukkaan.

Kerro palveluistasi asiakkaalle

Vaikka esteettömyydessä olisi vielä puutteita, kannattaa pienistäkin esteettömyyttä parantavista ominaisuuksista kertoa. Mitä enemmän asiakas saa ennakkotietoa palveluista, sitä paremmin hän voi muodostaa näkemyksensä kohteen tai palvelun soveltuvuudesta itselleen.

Kaiken tiedon palveluista tulee olla selkeää, monikanavaista ja ajantasaista. Vanhentunut tieto voi olla riski asiakkaan turvallisuudelle ja viihtyvyydelle. Esteettömyydestä voi viestiä eri tavoin. Suositeltavaa on koota esteettömyystieto verkkosivuille selkeästi yhden otsikon alle.

Konsultoi tarvittaessa esteettömyysasiantuntijaa.

Vinkki: Esteettömyydestä voi viestiä monin tavoin

Tässä neljä erilaista esimerkkiä:

[Esteettömyydestä Matrocksin sivuilla](#)

[Esteettömyydestä Hotelli Lietsun sivuilla](#)

[Esteettömyydestä Seikkailuapinat-yrityksen sivuilla](#)

[Esteettömyydestä matkailualueella; Friuli Venezia Giulia \(pdf\)](#)

Asiakkaalle hyödyllisiä tietoja ennakoon

- Julkiset, esteettömät liikenneyhteydet kohteeseen ja kohteessa
- Muut esteettömät kuljetuspalvelut ja ajoneuvojen ominaisuudet; pyörätuolipaikkojen määrä, luiskat ja nostimet
- Pysäköintimahdollisuudet ja niiden sijainti
- Oviaukkojen ja kulkuväylien leveydet sekä kaltevuudet
- Wc- ja peseytymistilat sisämittoineen, suihkutuolin tai -jakkaran saatavuus
- Ravintola- ja vastaanottotilojen kynnykset, raput ja hissit
- Luontoreittien kuvaukset, voit ohjata Outdooractive- ja Luontoon.fi -sivustojen reittikuvailuihin
- Saatavilla olevat apuvälineet tai niiden vuokrausmahdollisuus
- Palveluiden hinnoittelukäytäntö mahdollisten avustajien osalta
- Yhteystiedot lisätietojen kysymyksiä varten

Korosta elämyksellisyyttä esteettömyyden sijaan

Esteettömyystiedon välittäminen on tärkeää, mutta ensisijaisesti asiakasta kiinnostaa palvelun tarjoamat elämykset.

Esteettömyys tarkoittaa jokaiselle eri asioita, siksi palvelua ei tulisi markkinoida esimerkiksi esteettömänä vaelluksena. Palveluiden tulisi olla mahdollisia kaikille, eikä ole tarpeen korostaa tietyn ryhmän erityisyyttä. Sen sijaan kannattaa hyödyntää runsasta kuvailua palvelusta kuvilla ja videoilla täydentäen. Siten asiakas voi arvioida kohteen tai palvelun soveltuvuutta juuri hänen tarpeisiinsa.

Asiakkaan tulisi tuntea palveluun osallistumisen itselleen mahdolliseksi. Tätä edesauttaa, jos mainoskuvastossa näkyy asiakkaiden moninaisuus. Myös muiden asiakkaiden tarinat ja kokemukset kiinnostavat, joten niiden jakaminen kannattaa!

Kysy asiakkaan tarpeista

Huomioi, että usein toimintarajoitteiset asiakkaat suunnittelevat matkan hyvissä ajoin, sillä esimerkiksi apuvälineiden, kuljetuksien ja avustajien hankkimiseen on totuttu varaamaan aikaa. Tarjoa asiakkaalle mahdollisuus kysyä lisätietoa palveluista sekä kertoa tarpeistaan varauksen yhteydessä.

Varausvaiheessa kannattaa myös kysyä asiakkaalta palvelun suunnittelun ja toteutuksen kannalta oleellisia kysymyksiä. Niiden avulla voit esimerkiksi selvittää mahdollisten avustajien määrän ja tarpeen apuvälineille.

Kysymyksiä asiakkaan toimintakyvyn selvittämiseksi löydät Yhdenvertaisuutta luontomatkailuun -oppaan sivuilta 35-37. [Yhdenvertaisuutta luontomatkailuun -opas \(pdf\)](#)

Vinkki: Ansaitse lisänäkyvyyttä palveluille

Asiakkaiden tavoittamiseksi kannattaa hyödyntää muiden kanavien lisäksi esimerkiksi Pantoun ja EU:n vammaiskortin tarjoamia verkostoja. Molempien tavoitteena on yhdistää esteettömiä palveluita tarjoavat toimijat ja palveluita tarvitsevat asiakkaat. Tutustu myös Invalidiliiton Yhdenvertaista palvelua kaikille (YPK) -merkkiin, jonka avulla yritys voi vahvistaa imagoaan sosiaalisesti vastuullisena toimijana.

Varmista palveluiden saavutettavuus

Kohteen palvelut saattaisivat sellaisenaan tai pienillä muutoksilla soveltua esimerkiksi näkövammaiselle. Esteeksi on saattanutkin muodostua puutteellinen, asiakkaan tavoittamaton viestintä.

Jotta näin ei kävisi, tulee varmistaa myös digitaalinen esteettömyys eli saavutettavuus. Saavutettavuutta ohjaa tietyt kriteerit, joiden tarkoitus on mahdollistaa digipalveluiden itsenäinen käyttö myös henkilöille, joilla on aistien tai ymmärtämisen rajoitteita.

Näkövammaisille saavutettavuus merkitsee mm. tekstin luettavuutta apuvälineiden avulla, riittävää kontrastia, kuvailutulkkauksia ja alt-tekstejä. Kuulovammaisille saavutettavuus puolestaan merkitsee esimerkiksi videoiden ja Instagram-tarinoiden puheen tekstittämistä. Sisällön ymmärrettävyys, selkeä kieli ja loogisuus ovat tärkeitä ominaisuuksia etenkin henkilöille, joilla on ymmärtämisen haasteita.

Jokainen sosiaalisesti kestävästi ja vastuullisesti toimiva yritys huomioi palveluidensa saavutettavuuden. Mikäli saavutettavuusasiat tuntuvat haastavilta, useat yritykset tarjoavat apua saavutettavuuden kehittämiseen.

Lisätietoa saavutettavuudesta

Mitä on saavutettavuus?

[Lue saavutettavuudesta Näkövammaisten liiton sivuilla](#)

[Lue saavutettavuudesta Aluehallintoviraston sivuilla](#)

Kuka hyötyy saavutettavuudesta?

[Lue aiheesta Papunetin sivuilla](#)

Miten varmistaa saavutettavuus matkailuviestinnässä?

[Saavutettavasta matkailuviestinnästä englanniksi UNWTO:n oppaassa](#)

Mitä on kuvailutulkkaukset?

[Video kuvailutulkauksesta \(YouTube, kesto 4 min 48 s\)](#)

[Video kuvailutulkauksesta näkövammaisen apuvälineenä \(YouTube, kesto 16 min 46 s\)](#)





KOHTAA

Tarve esteettömille palveluille ei välttämättä näy ulospäin, eikä se kerro esimerkiksi asiakkaan älykkyydestä mitään. Jokainen asiakas on yksilö, jolla on omat tarpeet, kiinnostuksen kohteet ja kyvyt.

Toimintarajoite on yksi ihmisen ominaisuuksista, ei koko identiteetti.

Asiakas ei kaipaa sääliä

Luonteva palvelu, asiakkaan kunnioittaminen ja palveluiden sekä toimintaympäristön tunteminen ovat avaimia onnistuneeseen kohtamiseen. Joskus kohteessa yllättäen ilmeneviä fyysisen esteettömyyden puutteita voidaankin kompensoida laadukkaalla asiakaspalvelulla. Kukaan ei toivo kokevansa säälivää kohtelua, saati vammansa korostamista.

Miten kohdata toimintakyvyltään erilaisia asiakkaita?

[Katso video näkövammaisen asiakkaan kohtaamisesta](#)
(YouTube, kesto 4 min)

[Katso video kehitysvammaisen asiakkaan kohtaamisesta](#)
(YouTube, kesto 4 min 40 s)

[Katso video kuulorajoitteisen asiakkaan kohtaamisesta](#)
(YouTube, kesto 3 min 50 s)

[Katso video liikuntarajoitteisen asiakkaan kohtaamisesta](#)
(YouTube, kesto 3 min 40 s)



Mukauta toimintaa asiakkaan toimintakyvyn mukaan

Palveluiden, esimerkiksi luontoretkien, suunnittelu kannattaa toteuttaa yhteistyössä asiakkaan kanssa. Asiakkaalla saattaa olla käytössään liikkumisen tai toimimisen apuvälineitä, tai tukenaan avustaja, tulkki, opas- tai avustajakoira.

Kommunikoi asiakkaan kanssa ennen retkeä, retken aikana ja retken jälkeen. Asiakkaan toimintakyvystä ei tule tehdä oletuksia. Kysy asiakkaalta suoraan, millaista palvelua hän toivoo. Luonnossa toimimiseen vaikuttaa muun muassa henkilön aiempi kokemus, päivän henkinen ja fyysinen kunto, sääolot, vuodenaika ja muu retkiseura. Maastoon on hyvä varata riittävästi aikaa etenemiseen ja taukoihin.

Miten avustaa pyörätuolia käyttävää tai näkörajoitteista asiakasta luonnossa?

[Katso video näkövammaisen asiakkaan avustamisesta \(YouTube, kesto 4 min 5 s\)](#)

[Katso video pyörätuolia käyttävän asiakkaan avustamisesta \(YouTube, kesto 10 min 24 s\)](#)

Vinkki: Kuvailutulkkauksella elämyksellisyyttä

Kuvailutulkkausta kannattaa hyödyntää myös luonnossa toimiessa. Kuvailutulkkauksen avulla voi lisätä palvelun elämyksellisyyttä kaikille asiakkaille, ei ainoastaan näkörajoitteisille.



Muistilista kohtaamiseen

- Kohtaa jokainen asiakas yhdenvertaisesti.
- Puhuessasi asiakkaalle kohdistu katse ja puhe selkeästi hänelle, ei esimerkiksi avustajalle tai tulkille.
- Kysy asiakkaalta suoraan, millaista palvelua hän toivoo ja millaisia tarpeita hänellä on.
- Kuuntele, ole läsnä ja kommunikoi asiakkaan ikään ja tarpeisiin soveltuvalla tavalla, esimerkiksi asettumalla samalle tasolle henkilön kanssa.
- Kunnioita asiakkaan henkilökohtaista tilaa. Asiakasta ei tule kysymättä auttaa eikä koskea apuvälineisiin eikä opas- tai avustajakoiraan. Avustaja- tai opaskoira saa tulla kaikkialle minne avustettavakin.
- Puhuessasi näkövammaiselle, kiinnitä hänen huomionsa esimerkiksi mainitsemalla asiakkaan nimi ja/tai koskettamalla hellästi olkavarteen. Esittele itsesi. Poistuessasi kerro siitä asiakkaalle.
- Vältä monimutkaisia ohjeistuksia.
- Vaikka epäilisit, ettei asiakas kuule, älä huuda.
- Asiakas voi hyödyntää huuliolukua eli puheen tulkitsemista muun muassa huulten, kielen ja leuan liikkeiden avulla. Varmista, että asiakas näkee kasvosi.
- Kommunikaation tukena voi joskus tarvita kirjallista tai kuvallista viestintää. Kynän ja paperin lisäksi voit hyödyntää aiemmin mainittuja puheentunnistussovelluksia sekä kuvakortteja.
- Anna aikaa päätöksenteolle ja vastaamiselle.
- Jos epäilet asian jääneen epäselväksi tai syntyneen väärinkäsityksiä, ota asia heti esille.





Kuva: Luonto Kaikille -hanke

LISÄKSI

Kun kohteessa pystytään vastaamaan asiakkaan tarpeisiin, viihdytään siellä usein pidempään. Hyväksi todettua kohdetta suositellaan myös muille ja sinne palataan mielellään uudelleen!

Kehitä kokeillen & kuunnellen

Esteettömyyden kehittäminen on jatkuva prosessi, johon saa matkan varrella ideoita myös asiakkailta. Kuuntele siis niin asiakkaita kuin työntekijöitä ja pyydä palautetta. Reagoi palautteisiin ja hyödynnä niitä jo olemassa olevien ja uusien palveluiden kehityksen tukena. Palveluiden testaamiseen kannattaa rohkeasti kutsua mukaan esimerkiksi paikallisia vammaisjärjestöjä. Muista myös viestiä toiminnan kehityksestä sekä uusista palveluista ja elämyksistä.

Useimmiten parhaat näkemykset tulevat esteettömiä palveluita tarvitsevilta itseltään, joten kannattaa asiakkaiden osallistamisen lisäksi varmistaa työyhteisön monimuotoisuus. Vates-säätiön sivuilta löytyy lisätietoa työnantajalle monimuotoisuuden edistämiseksi. [Työn tukena -koulutusmateriaali Vates-säätiön sivuilta](#)

Miten puhua vammaisuudesta?

Väärin käsitteiden käytön pelko voi toisinaan aiheuttaa harmaita hiuksia. Hyväksyttäviä vammaisuuteen liittyviä käsitteitä ovat tällä hetkellä esimerkiksi:

- liikunta- tai toimintarajoite
- vamma, vammaisuus, vammainen henkilö
- pyörätuolia käyttävä
- englanniksi suositaan henkilö ensin -muotoa, esimerkiksi person with disability tai person with hearing impairment

Lukuvinkkejä aiheesta:

[Pohdintaa vammaisen-sanan käytöstä palvelukohtaamisessa \(pdf\)](#)

[Aija Saaren artikkeli Paralympiakomitean blogissa](#)



Lisämateriaalia

Linkkejä esteettömien matkailupalveluiden kehittämiseen

ENAT:in (European Network for Accessible Tourism) sivuilta löytyy mm. esteettömän matkailun verkkokoulutusta:
<https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.accessible-tourism-training>

Esteetön Matka Talkshow:
<https://www.palmuasema.fi/esteeton-matka-talk-show/>

Esteetön rakentaminen:
<https://ym.fi/-/uusi-opas-antaa-valineet-esteettomaan-rakentamiseen>

Inclusive Tourist Guiding: Handbook for Guiding People with Special Access Requirements:
https://www.accessibletourism.org/resources/io2_english-final.pdf

Inklusiivisen matkailun opas:
https://www.businessfinland.fi/48df8f/globalassets/julkaisut/visit-finland/tutkimukset/2021/inklusiivisen_matkailun_opas-2021.pdf

Luonto kaikille -hankkeen materiaalit:
<https://www.paralympia.fi/liikunta/luontokaikille>

Tarinoita lumilautailusta:
<https://www.youtube.com/watch?v=GUguRnB7ALg>

Yhdenvertaisuutta edistävää lainsäädäntöä

Mitä jokaisen tulee tietää YK:n vammaissopimuksesta:
<https://www.youtube.com/watch?v=JqNsxMMYnNo>

YK:n vammaissopimus käyttöön! -käsikirja:
https://www.invalidiliitto.fi/sites/default/files/2020-04/YK_vammaissopimus_paivitys2019_0.pdf

Yhdenvertaisuuslaki (erityisesti luku 2 artikla 7 ja luku 3 kokonaisuudessaan):
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (koskee julkista sektoria ja osaa yksityisistä ja kolmannen sektorin toimijoista):
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>

Valtioneuvoston asetus rakennuksen esteettömyydestä:
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170241>

Esteettömyysdirektiivi:
<https://stm.fi/esteettomyysdirektiivi>

Oppaaseen upotetut linkit

Aaltonen, A. & Ihalainen, N. (toim.)
Yhdenvertaisuutta luontomatkailuun:
Esteettömien ja saavutettavien
luontomatkailupalveluiden suunnitteluopas.
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-827-336-6>

Adventure Apes. Accessible adventure.
<https://www.adventureapes.fi/accessible-adventure>

Friuli Venezia Giulia: a region for everyone.
<https://www.turismofvg.it/ProxyVFS.axd/null/r154482>

Huoneistohotelli Lietsu. Esteettömyys.
<https://www.lietsuhotel.fi/esteettomyys/>

Kyyrä, S., Jutila, S. & Ilola, H. Pohdintaa
vammainen-sanat käytöstä.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136242/YP1706_Kyyraym.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mantsinen, K., Örn, S. & Ekroos, T.
Iloa ja hyötyä esteettömyydestä – opas
matkailuyrittäjälle.
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-604-121-9>

Matrocks Oy. Esteettömät matkapalvelut.
<https://www.matrocks.fi/palvelumme/palvelumme-esteett%C3%B6m%C3%A4t-matkapalvelut-Tampereen-seudulla>

Tukes. Ohjelma- ja elämispalvelut.
<https://tukes.fi/tuotteet-ja-palvelut/kuluttajille-tarjottavat-palvelut/ohjelma-ja-elamispalvelut>

Näkövammaisten liitto. Saavutettavuus.
<https://www.nkl.fi/fi/saavutettavuus>

Papunet. Kuvapankki.
<https://papunet.net/materiaalia/kuvapankki>

Papunet. Saavutettavuus. <https://papunet.net/saavutettavuus/kuka-hyotyy-saavutettavuudesta>

Aluehallintovirasto. Yleistä saavutettavuudesta.
<https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/yleista-saavutettavuudesta/>

Saari, A. Miksi vammaisuudesta puhuminen on
niin hankalaa.
<https://www.paralympia.fi/ajankohtaista/blogit/5990-miksi-vammaisuudesta-puhuminen-on-niin-hankalaa>

Saari. (toim.). Esteetön eräpolku -hankkeen
raportti.
<https://www.paralympia.fi/images/tiedostot/erapolku/erapolkuraportti.pdf>

Satakunnan ammattikorkeakoulu & Autismi- ja
aspergerliitto ry. Tilojen esteettömyyskartoitus
aistit huomioiden: tarkistuslista
esteettömyysasioiden tarkastelun tueksi.
<https://www.invalidiliitto.fi/sites/default/files/2021-09/Aistiesteett%C3%B6myyden%20tarkistuslista%20051114.pdf>

Tukiliitto.fi. Ulos talosta, pois pihasta
-toimintavälinekoulutus.
<https://www.tukiliitto.fi/malike/tapahtumia/toimintaa-ja-koulutuksia/ulos-talosta-pois-pihasta-toimintavälinekoulutus/>

UNWTO. Recommendations on Accessible
Information in Tourism.
<https://doi.org/10.18111/9789284417896>

Vates. Työn tukena -koulutusmateriaali.
<https://www.vates.fi/tyon-tukena>

Oppaaseen upotetut linkit

Videolinkit

Video erilaisista toimintakyvyistä ja turvallisuudesta.
https://youtu.be/oOJS_0cLOgY

Video erilaisista toimintakyvyistä ohjaajan näkökulmasta.
<https://youtu.be/4kqz4A2RM7E>

Video kehitysvammaisen asiakkaan kohtaamisesta.
https://youtu.be/mCle4_XooCE

Video kuulorajoitteisen asiakkaan kohtaamisesta.
<https://youtu.be/7wrpWUslDRU>

Video kuvailutulkkauksesta näkövammaisen apuvälineenä.
<https://youtu.be/hHAXepICIFU?t=2769>

Video kuvailutulkkauksesta.
<https://youtu.be/0K-PyK2x1vY>

Video liikuntarajoitteisen asiakkaan kohtaamisesta.
https://youtu.be/IQLnsUv_QX0

Video näkövammaisen asiakkaan avustamisesta.
https://youtu.be/xdX7W7J_cVk

Video näkövammaisen asiakkaan kohtaamisesta.
<https://youtu.be/aFaRfMQBpLw>

Video pyörätuolia käyttävän asiakkaan avustamisesta.
https://youtu.be/Una6f5dy_rY



LUONTO

Esteettömän luontomatkailun asiakas -digiopas on laadittu osana Kajaanin ammattikorkeakoulun ja Suomen Paralympiakomitean toteuttamaa ja Euroopan maaseuturahaston rahoittamaa Kokonaisvaltaisen esteettömän luontomatkailun askelmerkit Kainuussa -hanketta (1.6.2021–31.8.2023). Hankkeen tavoitteena on Kainuun esteettömien luontomatkailukohteiden kehittäminen sekä esteettömän luontomatkailun asiakasymmärryksen ja matkailutoimijoiden esteettömyysosaamisen kasvattaminen.

Esteettömän luontomatkailun asiakas -digiopas on selkeä ja käytännönläheinen opas, joka johdattaa esteettömyystiedon äärelle kolmen eri teeman; ymmärrä, tavoita ja kohtaa, kautta. Oppaaseen koottu tieto lisää matkailualan toimijoiden ymmärrystä esteettämiä palveluita tarvitsevista asiakkaista ja johdattaa lisätiedon pariin.

KAIKILLE