

# NÄIN VIESTIT LIIKUNTAESTEETTÖMISTÄ PALVELUISTA

TOIMINTARAJOITTEISILLE  
ASIAKKAILLE

Vipuveimaa  
EU:lta  
2014-2020

Uudenmaan tilffa  
Nylands förbund



OPAS MATKAILUALAN  
YRITYKSILLE

# LUKIJALLE

**T**ämä opas neuvoo, mitä majoitus- ja ravintola-alan yrityksissä tulisi huomioida, jotta ne voivat toteuttaa yhä paremmin liikuntaesteettömiä palveluja ja viestiä niistä toimintarajoitteisille asiakkaille.

Oppaan sisällön on tuottanut Auli Sarvikivi osana Laurea-ammattikorkeakoulussa tehtyä palveluliiketoiminnan opinnäytetyötä.

Opas on tuotettu Enter Espoo Oy:n toimeksiantamana Kestävää nostetta matkailuyrityksiin: Etelä-Suomi -hankkeelle, jolla tuetaan matkailualan yritysten toipumista koronapandemiasta vuosina 2021–2023. Hanke saa rahoituksensa Uudenmaan liiton ja Varsinais-Suomen liiton kautta Euroopan aluekehitysrahastosta. Hankkeen toteuttavat Enter Espoo, Helsingin kaupunki, Forum Virium Helsinki ja Turku Science Park.

NÄIN VIESTIT LIIKUNTAESTEETTÖMISTÄ PALVELUISTA TOIMINTARAJOITTEISILLE ASIAKKAILLE – OPAS MATKAILUALAN YRITYKSILLE  
JULKAISIJA: ENTER ESPOO OY, 2023  
TEKSTI: AULI SARVIKIVI  
TUOTTAJA: KAROLIINA KORPELA, ENTER ESPOO  
TAITTO: FARM.FI  
VALOKUVAT: SANNA KALMARI  
KANNEN KUVA: JOHANNES SIPPONEN

## SISÄLTÖ

**4**  
MATKAILU  
KUULUU  
KAIKILLE

**4**  
ESTEETTÖMÄN  
MATKAILUN  
PERUSTANA ON  
LAINSÄÄDÄNTÖ  
JA SOPIMUKSET

**5**  
ESTEETTÖMÄN  
MATKAILUN  
MARKKINAN  
TALOUDELLINEN  
ARVO ON  
MERKITTÄVÄ

**6**  
POTENTIAALINEN  
KYSYNTÄ EI  
TOTEUDU  
ESTEETTÖMYYS-  
PUUTTEIDEN TAKIA

**8**  
SELVITÄ  
PALVELUSI  
ESTEETTÖMYYDEN  
NYKYTILÄ

**9**  
SUUNNITTELE  
ESTEETTÖMIÄ  
PALVELUJA

**10**  
VIESTI  
ESTEETTÖMISTÄ  
PALVELUISTA  
ASIAKKAILLE

**12**  
HUOMIOI  
SANOISSA  
JA KUVISSA

**14**  
VAHVISTA  
TYÖNTEKIJÖIDEN  
OSAAMISTA

**16**  
LISÄÄ TIETOA

# MATKAILU KUULUU KAIKILLE

**J**okaisella meistä tulisi olla iästä, seksuaalisesta suuntautumisesta, uskonnosta, kulttuurista ja erityistarpeista riippumatta mahdollisuus tutustua uusiin paikkoihin, kulttuureihin ja ruokaelämyksiin ja nauttia matkailusta yhdenvertaisesti. Esteettömyys on keskeinen keino edistää tätä inklusiivisuuden tavoitetta. Jos esteettömyysasiat jäävät taka-alalle palveluja suunniteltaessa ja tuotettaessa tai markkinoitaessa, matkoja jää toteutumatta.

Voit kohentaa palvelusi esteettömyyttä vaikuttavasti pienilläkin teoilla. Näin tuot palvelusi kaikkien ulottuville. Sillä on väliä.

# ESTEETTÖMÄN MATKAILUN PERUSTANA ON LAINSÄÄDÄNTÖ JA SOPIMUKSET

Ihmiset ovat yhdenvertaisia. Yhdenvertaisuuslaissa veloitetaan, että henkilöön liittyvät tekijät eivät saa vaikuttaa esimerkiksi palvelujen saantiin. Tämä koskee myös matkailupalveluja. YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista eli niin sanottu Vammaisyleissopimus korostaa esimerkiksi sitä, että vammaiset henkilöt pääsevät paikkoihin, joissa tarjotaan kulttuuriesityksiä tai -palveluja, kuten matkailupalveluja, ja että he myös saavat palveluja niiden järjestäjiltä.

Paitsi että esteettömyydellä on säädös- ja sopimusperustansa, se on osa yritysten sosiaalista vastuuta. Esteettömyyden toteuttaminen on vastuullista yritystoimintaa.

**” Jos haluaa olla vastuullinen yritys, myös esteettömyyden pitää olla huomioitu. Ensinnä toteuttaminen tuntui hankalalta, mutta kun asiaan tarttui ja alkoi perehtyä, niin ei se hankalaa ole. Kaikkea ei tarvitse tehdä kerralla. Eikä kaikkea voi mitata rahassa.”**

**ANNU HUOTARI, HAWKHILL OY**

# ESTEETTÖMÄN MATKAILUN MARKKINAN TALOUDellinen ARVO ON MERKITTÄVÄ

**E**steettömistä palveluista hyötyvä monimuotoinen ihmisryhmä: erilaisia liikkumisen apuvälineitä käyttävät, henkilöt, joiden vamma ei näy ulospäin, ikääntyneet, pienten lasten kanssa liikkuvat, väliaikaisesti liikuntarajoitteiset – käytännössä jokainen meistä elämämme aikana.

Esteettömien matkailupalvelujen kysyntä on suurta. Maailman väestöstä noin 16 prosenttia on vammaisia henkilöitä – eli joka kuudes ihminen. Maailman terveysjärjestö toteaa, että määrä kasvaa, kun väestö ikääntyy ja sairaudet lisääntyvät. Euroopassa on 200 miljoonaa matkustajaa, jolla on erityistarpeita. Suomessa on vammaisia henkilöitä runsaat 200 000, lisäksi näkövamma ja lyhytkasvuisuuden takia ainakin 70 000 suomalaista tarvitsee esteettömän ympäristön. Meillä on myös liki 1,3 miljoonaa yli 65-vuotiasta, ja määrä on kasvussa.

Ihmiset matkustavat usein seurassa. Esteettömiä palveluita tarvitsevat matkustavat keskimäärin noin 1,9 seuralaisen kanssa. Näin matkailun taloudellinen vaikutus kertautuu, kun huomioidaan myös matkakumppanit. Kun yksi seurueesta ei pääse kohteeseen, koko seurue valitsee toisen vaihtoehdon.



MAAILMAN  
VÄESTÖSTÄ  
NOIN JOKA  
KUODES ON  
VAMMAINEN

Jos yrityksen palvelut – niin fyysiset kuin sähköiset – ovat heikosti saavutettavia eikä asiakaspalvelussa osata huomioida asiakaskunnan erityispiirteitä, yritykset menettävät tuloja tästä kuluttajaryhmästä. Isossa-Britanniassa tehdyt kyselyt osoittavat, että vammaisten henkilöiden ja heidän matkakumppaneidensa kulutus matkoilla oli keskimääräistä kulutusta suurempaa.

Kun yrityksen palveluissa huomioidaan esteettömyys ja niistä viestitään kattavasti, pystytään kasvattamaan omaa potentiaalista asiakaskuntaa. Esteettömien palvelujen avulla voi olla helpompi saada palaavia asiakkaita ja kanta-asiakkuuksia. Hyvät kokemukset leviävät asiakaskunnalle myös sosiaalisessa mediassa.

**” Kehitämme esteettömyyttä, koska meillä on omakohtainen ymmärrys, miksi sitä tarvitaan. Se on myös taloudellisesti tärkeää. Me on päätetty, että kaikki tulee meille samasta oviaukosta. Se antaa meistä kuvan yrityksenä.”**

**MARIA JÄRVINEN, NUUKSION TAIKA OY**

## POTENTIAALINEN KYSYNTÄ EI TOTEUDU ESTEETTÖMYYS-PUUTTEIDEN TAKIA

**M**atkailija tarvitsee etukäteen tiedon palvelun esteettömyydestä. Sen perusteella hän voi itse arvioida, sopiiko palvelu hänelle. Tutkimusten perusteella tiedetään, että tällä hetkellä riittävän tarkkaa ja ajantasaista tietoa ei ole tarpeeksi asiakkaiden saatavilla verkossa.

Tiedon puute ja epävarmuustekijät merkitsevät sitä, että matkoja ja vierailuja jää toteutumatta. Toteutumaton potentiaali on myös yrityksille menetettyä tuloa.



# SELVITÄ PALVELUSI ESTEETTÖMYYDEN NYKYTILA

**E**steettämyys ei ole mielipide vaan faktoja. Voit selvittää oman kohteesi ja palvelusi esteettämyyttä omatoimisesti hyödyntämällä itsearviointiin suunniteltuja välineitä ja työkaluja. Internetissä on ladattavissa esimerkiksi seuraavat tiiviit aineistot:

- **Majoitustilojen esteettämyyden ja saavutettavuuden tarkistuslista** (pdf, Invalidiliiton Esteettämyyskeskus)
- **Ravitsemisliikkeiden esteettämyyden ja saavutettavuuden tarkistuslista** (pdf, Invalidiliiton Esteettämyyskeskus)
- **Esteettämyyden ja saavutettavuuden itsearviointi yrityksille ja muille palveluntarjoajille** (pdf, Invalidiliiton Esteettämyyskeskus)
- **Viestinnän saavutettavuuden tarkistuslista** (pdf, Kulttuurikaikille -palvelu)

📌 **KAIKKI MATERIAALIT KOOTUSTI:**  
[www.visitespoo.fi/matkailualan-ammattilainen/tilastot](http://www.visitespoo.fi/matkailualan-ammattilainen/tilastot)

Käy palvelusi läpi asiakaspolun näkökulmasta. Mitä puutoksia havaitsit, kun ajattelet, että asiakkaasi on pyörätuolilla liikkuva? Entä rollaattoria käyttävä tai ilman apuvälinettä kävelevä mutta nopeasti väsyvä vanhus?

Osallista asiakkaitasi ja kohderyhmän järjestöjä, kun suunnittelet uusia ratkaisuja ja parannuksia. Pyydä rohkeasti asiakaspalautetta eri kanavissa.

Hyödynnä ulkopuolista arviointia palvelujesi kehittämiseen ja niistä viestimiseen. Tilojesi esteettämyydestä voit hankkia tietoa esteettämyyskartoituksen avulla. Suunnittelutyön, viestinnän ja palveluiden toimivuutta selvitetään saavutettavuuskartoituksilla.

- Invalidiliiton Esteettämyyskeskus ESKE ylläpitää **rekisteriä koulutetuista esteettämyys- ja saavutettavuuskartoittajista**.
- Voit hakea internetistä palvelua tarjoavia yrityksiä.

📌 **KAIKKI MATERIAALIT KOOTUSTI:**  
[www.visitespoo.fi/matkailualan-ammattilainen/tilastot](http://www.visitespoo.fi/matkailualan-ammattilainen/tilastot)

Kartoituksen hinta riippuu kohteen laajuudesta. Kysy palveluntarjoajilta rohkeasti tarjousta.

Esteettämyysasiantuntijoiden työtä kannattaa hyödyntää, se on investointi oman yrityksen kehittämiseksi.

”Ajattelimme ensin, että aiemmille ratkaisuille ei voi mitään. Mutta tajusimme, että kaikkien mökkien ei tarvitse olla esteettämiä. Teetimme osaan esteettämyyskartoituksen ja sen pohjalta tehtiin parannukset. Tulossa on myös mökkikohtainen esteettämyyskuvaus verkkosivuille.”

**ANNU HUOTARI, HAWKHILL OY**

# SUUNNITTELE ESTEETTÖMIÄ PALVELUJA

**J**os sinulla on mahdollisuus suunnitella tiloja ja palveluja alusta alkaen, tee se niin, että lopputulos sopii mahdollisimman laajasti eri käyttäjäryhmille. Näin ei ole tarvetta tehdä eri ryhmille sovellettuja versioita palveluista eikä esteettämyyskään ole erityisjärjestely.

Tähtää siihen, että kaikki asiakaspolun elementit ovat esteettämiä. Miksi asiakkaalle pitäisi riittää, että majapaikassa voi nukkua esteettämissä huoneessa,

mutta vaikkapa liikkuminen sisällä ja pihalla, ateriasta nauttiminen tai saunominen ei onnistu esteiden vuoksi? Ihmiset haluavat kokea ja tehdä asioita.

Esteettämyydestä hyötyvä asiakaskunta on monimuotoinen ja niin on myös kysyntä. Hyvällä suunnittelulla voi lisätä omaa palveluvalikoimaa ja näin vetovoimaa. Esimerkiksi majoituksessa on hyvä laajentaa valinnanvapautta tarjoamalla vaihtoehtoja eri hintaluokissa.

## HAE INSPIRAATIOTA

Oletko jo tutkinut, miten toiset yritykset alallasi tuottavat esteettämiä palveluja ja kertovat niistä? Hyvät esimerkit voivat auttaa paljonkin oman toiminnan kehittämisessä.

### NÄIN ESTEETTÖMYYYTÄ EDISTETÄÄN BRITTLÄISISSÄ PUBEISSA

**An Open Welcome. Making your pub more accessible for customers.** (British Beer and Pub Association 2019)  
**Esteettämat tilat ja viestintä verkkosivuilla – Hotel Brooklyn,** Manchester Englanti  
Hotel Brooklyn on myös selvittänyt, miten esteettämyystoimiin sijoitettu pääoma on tuottanut – **ROI case study: Hotel Brooklyn, Manchester** (pdf, 2023)

### ESTEETTÖMYYS SCANDIC-HOTELLEISSA

Tutustu **Scandic-hotellien** tapaan viestiä esteettämyydestä sekä esteettämyysstandardiin.

📌 **KAIKKI MATERIAALIT KOOTUSTI:**  
[www.visitespoo.fi/matkailualan-ammattilainen/tilastot](http://www.visitespoo.fi/matkailualan-ammattilainen/tilastot)

# VIESTI ESTEETTÖMISTÄ PALVELUISTA ASIAKKAILLE

**M**atkaillessa jokainen toivoo pääsevänsä nauttimaan elämyksistä, joita kohde tarjoaa. Esteettömyyttä tarvitsevat asiakkaat haluavat kokea saman kuin muutkin asiakkaat. Kerro siis viestinnässäsi sanoin, kuvin ja videoin, millaiset tilat ja palvelut sinulla on.

Asiakas on itse paras asiantuntija arvioimaan, ovatko tilat ja palvelut juuri hänelle ja hänen seurueelleen esteettömät. Kun tarjoat ennakkoon kattavat ja ajantasaiset tiedot, asiakkaan on helppo varmistua kohteesta ja tehdä päätöksensä.

## KERRO ESIMERKIKSI:

### MITEN TEILLE PÄASEE

- Parkkipaikka, esteettömien paikkojen määrä
- Reitti parkkipaikalta, kadulta tms. saapumispisteeltä
  - Pinnan materiaali
  - Reitin leveys ja pituus
  - Jyrkkyys
  - Rampit
- Esteettömän sisäänkäynnin sijainti
- Sisäänkäyntiä lähin jättöpaikka
- Huomioi myös väliaikaiset rakennus- tai muut vastaavat työt, jotka vaikuttavat asiakkaan saapumiseen

### MITEN TILOISSA LIIKUTAAN, NIIN SISÄ- KUIN ULKOTILOISSA, ESIMERKIKSI PUUTARHASSA

- Portaat tai askelmat
- Hissit
- Oviaukot
  - Aukeaminen
- Manuaalinen/automaattinen, suunta
  - Liikkumistila
- Pinnan materiaali ulkona
- Rampit
- Levähdyspisteet
- Latauspisteet
- Avustuskoirille tarkoitettut tilat

Esteettömyystietojen esittäminen viestii osaltaan jo sitä, että esteettömyydestä hyötyvät asiakkaat ovat tervetulleita. Kerro selkeästi ja rehellisesti sekin, jos jonkin elementin esteettömyys ei toteudu. Esimerkiksi "Tiloissa ei ole esteetöntä hissiä."

Hyvä viestintä verkossa lisää asiakkaiden määrää. Muista kohderyhmien tavoittamisen kannalta olennaiset kanavat kuten Facebookin Esteetön matkailu- ja muut kotimaan matkailuryhmät.

## ESTEETTÖMYYS MAJOITUSTILOISSA

### YLEISESTI

- Liikkuminen tilassa
- Oviaukot, mitat
- Vapaa kulkutila, mitat
- Voiko huonekaluja liikutella tilassa liikkumisen helpottamiseksi
- Mahdollisen työ-/ruokailupöydän korkeus (tila alla)
- Mahdolliset lainattavat liikkumisen apuvälineet (kävelykeppi, rollaattori, pyörätuoli jne.)

### MAKUUTILAT

- Liikkuminen tilassa
- Liikkuminen sängyn ympärillä, paljonko on tilaa
- Sängyn korkeus ja mahdollinen säätömahdollisuus
- Lisävuodemahdollisuus
- Nostolaitteen käyttömahdollisuus
- Pistorasioiden sijoittelu
- Esittele esteettömät huoneet yhtä kattavasti ja houkuttelevasti kuin muutkin huonetyypit.
- Esittele kaikki huoneet esteettömyys-näkökulmasta – asiakas pystyy pääättelemään, onko huone hänelle toimiva. Tämä laajentaa valinnanmahdollisuuksia.

*Muista myös  
muut tilat,  
esimerkiksi  
saunaosasto ja  
kuntosali*

## HENKILÖKUNTA

- Henkilökunnan saatavuus
- Osaaminen/koulutustautuminen esteettömyys-asioiden

## ESTEETÖN WC JA PESUTILAT

- WC-istuin
  - Korkeus
  - Liikkumistila ympärillä
- Suihkun säädettävä korkeus
- Käsienvesualtaan säädettävä korkeus, tila altaan alla
- Onko suihkutuolia ja tukikaiteita

## ESTEETTÖMYYS RAVINTOLOISSA

### YLEISESTI

- Liikkuminen tilassa
- Oviaukot
- Vapaa kulkutila
- Portaat tai askelmat
- Pöydän korkeus
- Tarjolla mahdollisesti olevat liikkumisen apuvälineet

### NOUUTOPÖYDÄT

- Linjaston korkeus

### ESTEETÖN WC

- WC-istuin
  - Korkeus
  - Liikkumistila ympärillä

- Pelastussuunnitelma huomioi esteettömyyttä tarvitsevat asiakkaat
- Mahdollisten muiden matkaketjun esteettömien palvelujen ja palveluntarjoajien suosittelu asiakkaille.

# HUOMIOI SANOISSA JA KUVISSA

**K**äytä verkkosivullasi ja markkinoinnissasi oikeita kohderyhmän henkilöitä aktiivisina toimijoina. Kun ymmärrät aidosti asiakastarpeen, osaat käyttää sanoja ja kuvia niin, että asiakas tietää sinun puhuvan samaa kieltä hänen kanssaan.

**ESITÄ ESTEETTÖMYYS VALOKUVISSA.** Kuvien perusteella asiakas voi osaltaan arvioida tilojen ja palvelujen sopivuutta. Käytä kuitenkin myös sanallista kuvausta, jotta informaatio saavuttaa näkövammaiset asiakkaat.

**VALTAVIRTAISTA ESTEETTÖMYYSTIEDOT.** Niiden ei tarvitse olla irrallinen sisältö muusta asiakkaille suunnatusta tiedosta vaan olennainen osa palveluista kertomista. Esimerkiksi huonetiedot voivat sisältää oletusarvoisesti mittatietoja tai vaikkapa huoneen pohjapiirroksen. Kunkin asiakkaan tarve on omanlaisensa, tietojen avulla hän voi arvioida esteettömyyttä omalta kannaltaan.

**LIITÄ ESTEETTÖMYYTEEN LIITTYVÄÄN ASIAAN SANOJA, JOILLA POTENTIAALAISET ASIAKKAAT HAKEVAT TIETOA INTERNETISSÄ** (esteettömyys, sopii liikuntaesteisille, saavutettava...). Nämä sanat lisäävät palvelujen näkyvyyttä hakukoneissa, ja asiakkaasi löytävät sinut. Kohderyhmäsi liittyviä käsitteitä puolestaan ovat esimerkiksi vammaiset

henkilöt, liikuntarajoitteiset henkilöt, toimintarajoitteiset henkilöt, liikkumisen apuvälinettä käyttävät henkilöt.

**MUISTA TEHDÄ VIESTINTÄÄ SUOMEN LISÄKSI MYÖS MUILLA KIELILLÄ.** Suomi on kansainvälisesti kiinnostava matkailukohde, myös esteettömiä palveluja käyttävien keskuudessa.

**TARJOA TIETO VERKKOSIVULLASI SAAVUTETTAVASSA MUODOSSA.** Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että käytetty kieli on ymmärrettävää ja sivuston rakenne selkeä. Verkkosivuston sisältöä pitää voida käyttää erilaisilla avustavilla teknologioilla ja huolimatta mahdollisista fyysisistä toimintarajoitteista. Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta velvoittaa viranomaisia ja julkishallintoa noudattamaan saavutettavuusvaatimuksia, mutta myös yksityisten toimijoiden on hyvä toteuttaa samoja periaatteita.



## KÄYTÄ TILOISSA STANDARDIA ESTEETTÖMYSSYMBOLIA.

ISA-tunnus on kansainvälinen symboli, joka osoittaa vaikkapa esteetöntä sisäänkäyntiä, esteetöntä WC:tä, esteetöntä pysäköintipaikkaa tai esteetöntä kulkureittiä.



## MUISTA TURVALLISUUSKYSYMYKSET!

Ymmärrä, millaista varautumista vaaditaan eri asiakkaiden näkökulmasta. Viesti asiakkaille, miten teillä varaudutaan esimerkiksi tulipalotilanteisiin. Esteetön poistumistie on hyvä merkitä omalla opasteellaan. (Esimerkki Helsingin kaupunki.)

**OSALLISTA ASIAKKAASI.** Pyydä ja ota vastaan palautetta asiakkailtasi, joilla on liikkumisen rajoitteita ja jotka ovat näin parhaita asiantuntijoita. Hyödynnä saamasi palaute verkkosivullon kohentamiseen ja suosittelet markkinoinnissasi, sosiaalinen media on merkittävä kohderyhmän tietolähde.

*”Lopulta paljon on ratkaistavissa vähälläkin vaivalla, se on enemmän asenneasia.”*  
**MARIA JÄRVINEN, NUUKSION TAIKA OY**



## HANKI INVALIDILIITON "YHDENVERTAISTA PALVELUA" -MERKKI.

Voit sen avulla kertoa, että yrityksesi kehittää tilojaan, palvelujaan ja tuotteitaan esteettömiä ja saavutettaviksi.

**VOIT MYÖS ILMOITTA YRITYKSESI VAMMAISKORTTIKOHTEEKSI, KUN VAADITUT KRITTEERIT TÄYTTÄVÄT.** Tämän avulla voit kertoa EU:n Vammaiskorttia käyttäville, että huomioit vammaiset ihmiset palveluissasi.

**LISTAA PALVELUSI VISIT FINLANDIN DATAHUB-TIETOKANTAAN** tiedon jakamiseksi. Se on Suomen matkailualan tuotetietoja sisältävä maksuton tietokanta, johon suomalaiset matkailupalveluja tuottavat yritykset voivat tallentaa tiedot yrityksestään sekä tuotteistaan ja palveluistaan muissa kanavissa hyödynnettäviksi. Käytä esteettömyys-kategoriaa ja kerro tekstissä esteettömyysnäkökulmasta tarkemmin, millaiset tilat ja palvelut sinulla on. Lisäksi matkailun alueorganisaatiosi ottaa mielellään tiedon uudesta esteettömästä tuotteesta ja jakaa siitä tietoa.

Esteettömyystiedon tuottaminen on esteettömyysteko.

# VAHVISTA TYÖNTEKIJÖIDEN OSAAMISTA

**J**okaisella on vastuu ja mahdollisuus toteuttaa esteetöntä palvelua. Suunnittele niin, että esteettömyysasiat ovat osa työntekijöiden perehdytystä ja jatkuvaa osaamisen ylläpitämistä.

Avainasemassa on asiakasymmärrys – se, että ollaan valmiita erilaisille asiakkaille ja tuotetaan heille tietoa. Esteettömyyttä pitää johtaa.

Varmista fyysisesti esteetön ympäristö – näin ihmisillä on tasavertain mahdollisuus olla ja toimia toimintakyvystä riippumatta.

Varmista viestinnän esteettömyys huolehtimalla, että tieto palveluista on saatavilla, se on oikeaa ja ajantasaista koko palveluketjun ajalta.

Huolehdi sosiaalisesta esteettömyydestä hankkimalla henkilöstölle ymmärrys, miten vammat ja elämäntilanteet vaikuttavat ihmiseen ja miten niihin voidaan suhtautua.

Jokainen meistä on erilainen. Niin myös esteettömyyden tarve on monimuotoista. Virheiden tekemistä ei kannata pelätä. Kohdataan jokainen yhdenvertaisesti ja varmistetaan tarpeet asiakaspalvelussa, jotta vierailu on onnistunut. Tarjoa asiakkaalle mahdollisuus antaa lisätietoa esteettömyyden tarpeestaan ennakoon.

Joskus on vaikea poistaa rakenteellisia esteitä eikä kaikkeen voi aina varautua. Yhdenvertaisuuslaissa määrätään kohtuullisista mukautuksista. Lain

mukaan palvelujen tarjoajan on tehtävä tapauskohtaisesti tarvittavat kohtuulliset mukautukset, jotta vammaisen henkilö voi esimerkiksi käyttää palveluita kuten muut. Mukautusten pitää olla asianmukaisia ja tilanteeseen sopivia. Ensisijaisesti vammaisen ihmisen tarve määrää sen, mikä on kohtuullista mukautuksissa.

Vaihtoehtoiset mukauttavat ratkaisut tuotetaan ja hoidetaan niin, että asiakasta eriarvoistava kokemus on mahdollisimman vähäinen. Tärkeää on hyvä palveluasenne ja kunnioittava suhtautuminen asiakkaaseen.

Tukea osaamiseen saa yrityksille suunnatusta koulutuksesta, jota tarjoavat esimerkiksi matkailun alueorganisaatiot, matkailun kehityshankkeet ja Visit Finland Akatemian asiantuntijat sekä Invalidiliitto ja muut kaupalliset palveluntarjoajat.



## ALOITETAAN!

**P**ienilläkin resursseilla on mahdollista tavoittaa ja palvella uutta asiakaskuntaa, kun mietitään ensin asiakaskokemusta ja millä muutoksilla sitä voidaan parantaa. Aloita edes jostain – mutta älä tyydy siihen. Muista, että esteettömät palvelut hyödyttävät lopulta kaikkia ihmisiä.

Yritykset, jotka ovat valmiita vastaamaan kasvavaan kysyntään, hyötyvät eniten.



# NÄIN VIESTIT LIIKUNTAESTEETTÖMISTÄ PALVELUISTA

TOIMINTARAJOITTEISILLE  
ASIAKKAILLE

## LISÄÄ TIETOA

**Esteettömyys. Ympäristöministeriön ohje rakennuksen esteettömyydestä**  
(Ympäristöministeriö 2018)

**Esteettömyyskriteerit matkailussa**  
(pdf, Visit Finland 2018)

**Esteettömyyssymbolit**  
(Helsingin kaupunki, Esteetön Helsinki)

**Esteettömän luontomatkailun asiakas – opas palveluntarjoajalle** (pdf,  
Kajaanin ammattikorkeakoulu 2022)

**Iloa ja hyötyä esteettömyydestä**  
– opas luontomatkailuyrittäjille (pdf,  
Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu 2010)

**Inklusiivisen matkailun opas**  
(pdf, Visit Finland 2021)

**Vammaiskortti, Palveluntarjoaja/ Yrittäjä**  
(Kehitysvammaisten palvelusäätiö)

Visit Finland DataHub

Yhdenvertaista palvelua kaikille (Invalidiliitto)

**👉 KAIKKI MATERIAALIT KOOTUSTI:**  
[visitespoo.fi/matkailualan-ammattilainen/tilastot](https://visitespoo.fi/matkailualan-ammattilainen/tilastot)

..... MUKANA EDISTÄMÄSSÄ KAIKILLE SAAVUTETTAVAA MATKAILUA .....

#kestävää  
nostetta



EUROOPAN UNIONI  
Euroopan aluekehitysrahasto

FORUM  
VIRIUM  
HELSINKI



ENTER  
ESPOO

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Uudenmaan liitto  
Nylands förbund

 Varsinais-Suomen liitto