



Saavutettavuus- ja esteettömyyssuunnitelma

RANTAPERE TANJA

SISÄLLYS

Saavutettavuusopas! _____	3
Saavutettava toiminta _____	3
Saavuttavuus, mitä se on? _____	4
Rakennetun ympäristön esteettömyys _____	4
Aistien saavutettavuus _____	6
Tiedollinen saavutettavuus _____	6
Tiedotuksen saavutettavuus _____	7
Sosiaalinen ja kulttuurinen saavutettavuus: _____	8
Ryhmät ja identiteetit _____	8
Taloudellinen saavutettavuus _____	8
Asenteellinen saavutettavuus _____	9
Päätöksenteon avoimuus _____	9
VINKKEJÄ KOHTAAMISEEN: _____	10
Jokainen ihminen on kohdattava ihmisenä _____	10
Yleisiä neuvoja! _____	10
Liikuntaesteisyys _____	11
Näkövammaisuus _____	12
Kuulovammaisuus _____	13
Autismikirjon häiriöt _____	14
Kehitysvammaisuus _____	15
Mielenterveysongelmat _____	15
Monikulttuurisuus _____	16
Seksuaali- ja sukupuolivähemmistöt _____	16
Vinkkejä ja lähteitä _____	17
Liitteet _____	17
Esteettömän tapahtuman tarkistuslista _____	18
Selkokielisen viestinnän tarkistuslista _____	20

SAAVUTETTAVUUSOPAS!

Saavutettavuus kuuluu kaikkien työhön. Se on kuitenkin moni tahoinen asia, johon liittyy paljon asioita.

Tähän oppaaseen on pyritty keräämään huomioitavia asioita lyhyesti. Oppaasta löydät myös vinkkejä, mistä löydät lisää tietoa.

Tässä oppaassa kartoitetaan ja konkretisoidaan, miten seurakuntalaisten osallistumiskokemusta voitaisiin syventää ja miten eri ihmisryhmät voisivat helpommin kokea kirkon toiminnan omakseen.

Saavutettavuuskartoituksia ja -suunnitelmia on alettu tehdä erilaisten julkishallinnollisten organisaatioiden tai laitosten toiminnasta. Tampereella esimerkiksi evankelisluterilainen seurakunta on työstänyt saavutettavuutta suunnitelman muotoon. Kulttuurialalla saavutettavuutta on kehitetty esimerkiksi taidelaitosten, teattereiden ja museoiden toiminnassa.

Saavutettavuudesta hyötyvät kaikki niin seurakuntalaiset kuin kirkon työntekijät.

- Saavutettavuuden toteuttaminen ja kehittäminen kuuluu yhteisvastuullisesti kaikille työntekijöille ja jokainen vastaa niistä osa-alueista, jotka sopivat hänen työn- ja tehtävänsä.

Saavutettava toiminta

Kaikki seurakuntalaiset ja kirkon työntekijät ovat yksilöitä sekä erilaisten ryhmien jäseniä. Toiminnan saavutettavuus tarkoittaa sitä, että tapahtumiin osallistuminen ja elämyksien saaminen on kaikille mahdollista. Kirkon toimintaan on helppo tulla, kun yksilölliset tai ryhmän ominaisuudet eivät rajaa osallistumista.

Toisinaan saavutettavuus sekoitetaan esteettömyyteen. Esteettömyyttä edistettäessä esimerkiksi liikunta- tai näkövammaisia pyritään huomioimaan jonkin tapahtuman tai tilan toiminnoissa. Tällöin huomio on hyvin pitkälle konkreettisessa ympäristössä ja sen muutostöissä. Esteettömyys on osa saavutettavuutta. Tässä yhteydessä saavutettavuus ymmärretään laajemmaksi erilaisten osallistujien palvelujen edistäväksi näkökulmaksi. Toisinaan saavutettavuus ajatellaan vain viestinnän saavutettavuutena, mutta se on paljon muutakin.



SAAVUTTAVUUS, MITÄ SE ON?

Saavutettavuus on monitahoinen asia. Siihen liittyy useita palasia, joista koostuu saavuttavuuden kokonaisuus.

Suomalaisille kulttuurialan toimijoille suunnattu Kulttuuria kaikille -palvelu on kääntänyt tämän listan seuraavasti:

- Rakennettujen ympäristöjen saavutettavuus (Miten ympäristö huomioi erilaiset tarpeet?)
- Saavutettavuus eri aistien avulla (Miten erilainen aistiminen huomioidaan?)
- Tiedollinen saavutettavuus (Miten ja mitä tietoa tapahtumasta saadaan?)
- Tiedotuksen saavutettavuus (Kenet ja mitä reittejä tiedotus tavoittaa?)
- Sosiaalinen ja kulttuurinen saavutettavuus (Ketä ja miksi tapahtuma kiinnostaa?)
- Taloudellinen saavutettavuus (Kellä on varaa osallistua?)
- Asenteellinen saavutettavuus (Miten yleisöt otetaan vastaan?)
- Päätöksenteon saavutettavuus ja strateginen työ (Ketä päätöksiä tehtäessä konsultoidaan?)



Osin jäsenyyksessä on päällekkäisyyttä: tieto, tiedotus ja aistit esimerkiksi liittyvät monella tapaa toisiinsa. Päällekkäisyyttä selittää se, että jäsenyyksen tarkoitus on tukea saavutettavuuden käsittelyä eri näkökulmista käsin.

Rakennetun ympäristön esteettömyys



Kuva 1. Kansainvälinen ISA-tunnus eli esteettömyyden tunnus.

Osallistuminen on kiinni usein myös tilojen ja ympäristön esteettömyydestä sekä onko siellä tapahtuvat toiminnot saavutettavia. Rakennetut ympäristöt, rakenteet tai tilaratkaisut voivat tällöin helpottaa monenlaista osallistumista – tai tehdä osallistumisen ennakoituakin hankalammaksi. Usein esteetöntä ympäristöä edistetään tekemällä pieniä tai suuria rakenteellisia muutoksia, siten että tapahtumatilat ja niiden oheistilat mahdollistavat esimerkiksi liikunta-, näkö- tai kuulorajoitteisten paremman liikkumisen.

Tavoite 1

Saapuminen tiloihin ja niiden sisäänkäynneille on esteetöntä.

Tavoite 2

Kaikissa yleisötiloissa ja henkilökunnan tiloissa liikkuminen on esteetöntä. Kaikki voivat vaivattomasti kulkea niissä itsenäisesti. Tilat on helppo hahmottaa ja niissä on helppo suunnistaa.

Toimenpiteet

- Pyritään siihen että, jokaisella rakennuksella on merkitty esteetön autopaikka. Verkkosivuilla ohjeistetaan, mihin kannattaa pysäköidä ja miten on toimittava, jos tarvitsee esteetöntä autopaikkaa.
- Huolehditaan saavutettavuus- ja esteettömyysnäkökulman huomioimisesta ja toteutumisesta remonttien sekä muiden uudistusten yhteydessä. Tarkistetaan kaikkien

remonttien ja muutostöiden yhteydessä esteettömyysohjeistusten avulla, mitä muuta voidaan korjata samalla.

- Tilasuunnittelussa tavoitellaan viihtyvyyttä ja esteettömyyttä.
- Tarkistetaan pääovilla ovikellon (niissä tiloissa, jossa se löytyy) sijainti ja toimintamalli: missä äänimerkki kuuluu, kuka menee ovelle sen soidessa ja niin edelleen. Säästöstenmukainen ovikellon korkeus on 850–1100 mm maan korkeudesta. Samalla tarkistellaan, onko ovikello, joihinkin tiloihin tarpeellista asentaa.
- Portaissa on käsijohteet kahdella korkeudella 700mm ja 900mm. Käsijohteet jatkuvat 300mm yli tasanteen molemmissa päissä portaita. Portainen ylä- ja alapäässä on taktiilimerkintä ja porrasaskelmissa on riittävä kontrasti ero (askelman reuna erottuu).
- Jos mahdollista, huolehditaan, että ovet ovat automaattisesti aukeavat tai avausnappi on turvallisessa paikassa ja ovet pysyvät tarpeeksi kauan auki.
- Tarkistetaan että esteettömiin WC tiloihin mahtuu kaikilla apuvälineillä. Kääntymistila noin 1500 mm. WC- istuimen molemmin puolin on vapaata tilaa ja takana 200-300mm ja tukikahvat ovat säädettävät. Wc-altaan lähelle pääsee pyörätuolilla. Hana ja bide-suihku olisivat automaattitoimintoiset ja Bide kiinni Wc-istuimen tukikaiteessa tai sen välittömässä läheisyydessä. Esteettömässä WC:ssä on hätäkutsunaru myös lattiatasossa. Kävelykeppiteline ja paperitelineet (käsipaperi ja wc-paperi) ja roskakorit ovat esteettömiä.
- Henkilökunta menee asiakkaita vastaan heidän saapuessaan ja opastaa eteenpäin.
- Käydään läpi tämän suunnitelman liitteenä olevat muistilistat: 1. Muistilista tilojen esteettömyyden tarkistamiseen ja 2. Muistilista tilojen toimivuuden arvioimiseen. Ks. liitteet
- Tehdään tilojen esteettömyystiedoista oma osionsa verkkosivuille tilojen kohdalle. Lisätään tekstiin myös yhteystiedot henkilölle, jolta voi kysyä lisää. Kerrotaan myös mahdollisista esteistä, esimerkiksi esteettömän wc:n puutteesta tai että tiloissa on portaita.
- Lisätään saavutettavuustietoihin verkkosivuille saavutettavuussymboleja tekstin tueksi. Symboleja voi ladata maksutta esimerkiksi Kulttuurikaikille -palvelun symbolipankista.
- Tilojen pohjakartat päivitetään siten, että siitä saa tietoa myös saavutettavuudesta. Pohjakartat laitetaan ladattavaksi verkkosivuille. Kun tulee muutoksia tiloihin ja palveluihin, päivitetään verkkosivujen ja pohjakartan saavutettavuustiedot.
- Lisätään mahdollisuuksien mukaan mahdollisiin tilojen esitteisiin tärkeimmät saavutettavuustiedot ja -symbolit.
- Tuodaan viestinnässä esiin, että jokainen on tervetullut. Kerrotaan esimerkiksi, että ohjelmaa räätälöidään mahdollisuuksien ja tarpeiden mukaan muun muassa liikkumis- ja toimimisesteisille osallistujille.
- Käytetään sanaa esteetön, eli esteetön WC, esteetön pysäköintipaikka, ei sanaa INVA



Kuva 2. Induktiosilmukka



Kuva 3. Lainattavat apuvälineet



Kuva 4. Esteetön pysäköintipaikka

Aistien saavutettavuus

Tilojen saavutettavuuteen liittyvät myös olennaisesti aistit. Asiakaspalvelun sujuvuus, tilojen valaistus, visuaalisuus, värikontrastit ja hyvä akustiikka samoin kuin tiedon välittyminen monin aistein luovat syvempää kokemusta.

Tavoite

Tiloissa on pyritty huomioimaan erilaiset aistirajoitteet. Asiakkaiden erilaiset tarpeet on huomioitu ja henkilökunnalla on hyvät työskentelyolosuhteet.

- Tiloissa valaistus on riittävän voimakas, tasainen ja häikäisemätön. Valaistussuunnittelun avulla on luotu olosuhteet, joissa mahdollisimman monet voivat liikkua turvallisesti, nähdä ongelmitta esim. opastetaulut. Heikkonäköisten henkilöiden tarpeet on huomioitu valaistussuunnittelussa.
- Värikontrastit ovat riittäviä rapuissa tai luiskissa sekä muissa tätä huomiota vaativissa rakenteissa. Pintamateriaalit ovat esteettömät. Kynnykset madalletut tai niissä on kynnysluiskat.
- Tarkastellaan tilojen akustiikkaa ja kuulemisympäristöä ja tarvittaessa tehdään parannuksia.
- Tarkistetaan tilojen induktiosilmukan tarve. Huolehditaan, että henkilöstö tuntee käytössä olevan laitteiston ja osaa tarjota sitä asiakkaille. Tehdään tiloihin induktion kuuluvuuskartat.
- Kaikkien asiakkaiden, myös näkövammaisten henkilöiden, on helppo suunnistaa tiloissa. Tilojen ja ympäristön opasteet ovat selkeitä ja ymmärrettäviä. Opasteissa käytetään symboleja. Opastejärjestelmä on selkeä, katkeamaton ja johdonmukainen.
- Onko joihinkin tiloihin mahdollista hankkia Design for all -periaatteella tuotettavan pienoismallin tai pohjakartta. Pienoismalli tai pohjakartta olisi hyvä olla kosketeltavissa.
- Kaikki oleellinen informaatio pyritään tarjoamaan mahdollisuuksien mukaan eri muodoissa niin, että se on mahdollista saavuttaa kuunnellen, katsellen ja/tai kosketellen. Esimerkiksi tarjotaan tieto tekstinä paperilla tai seinällä, äänitteenä, selkokielellä.
- Viittomakielen tulkin tai kirjoitustulkin tilaaja voi olla seurakunta tai henkilö, jolla on itsellään oikeus vammaisten tulkkauspalveluun. Seurakunta tilaa ja maksaa tulkin järjestäessään esimerkiksi tulkatun jumalanpalveluksen. Sen sijaan oman perheensä tai läheisensä kirkolliseen toimitukseen tulkin tilaa vammaisten tulkkauspalvelun käyttäjä itse. Kirkollisten tilaisuuksien tulkkaus viittomakielelle on niin sanottua vaativan tason tulkkausta. Viittomakielen tulkille tai kirjoitustulkille on tärkeää toimittaa etukäteen jumalanpalveluksen, kirkollisen toimituksen tai muun tilaisuuden käsikirjoitus riippumatta siitä kuka tulkin tilaaja on. Saavutettavuus toteutuu parhaiten hyvässä yhteistyössä tulkin kanssa.



viittomakieli merkit

Tiedollinen saavutettavuus

Tapahtumien ja tilaisuuksien kokemuksellisuus rakentuu yhdessä niistä muodostuvan tiedon kanssa. Siksi eri tapahtumien ymmärrettävyyden monitahoinen saavutettavuus on tärkeää. Tiedollisella saavutettavuudella huomioidaan esityksien ymmärtämisen mahdollistaminen osana laajempaa kokonaisuutta. Esityksiä tukeva tieto voi muodostua kirjallisesti, kuvallisesti, animaationa, elokuvana, tanssina, teatterina ja kokemuksellisenä yhdessä tekemisenä.

Tähän vaikuttaa onko saatu tieto ollut sisällöltään ymmärrettävää ja selkeää. Ja tieto voidaan tarjota monella tapaa.

Kun saavutettavuuteen kiinnitetään huomiota johdonmukaisesti, myös ihmiset oppivat odottamaan, että juuri itselle voi olla jotain tarjolla.

- Kaikki tuntevat itsensä tervetulleeksi ja heidät otetaan avoimesti ja yhdenvertaisesti vastaan.
- Asiakaspalveluhenkilökunta työskentelee asiakkaita varten ymmärtäen erilaisten asiakkaiden moninaiset tarpeet.
- Koko henkilökunta tuntee saavutettavuusratkaisut sekä tarjolla olevat apuvälineet.
- Myös kuvailutulkkauksen ja viittomakielen tulkkauksen sekä selkokielen käyttöä uskalletaan ottaa käyttöön tilaisuuksissa, viestinnässä ja sen käyttöä kehitetään mahdollisuuksien mukaan.

Tiedotuksen saavutettavuus

Tapahtumien ja tilaisuuksien menestyksekkäs toteuttaminen perustuu tiedotuksen toimivuudelle. Hyvin toimiva tiedotus on myös markkinoinnin peruslähtökohta. Potentiaalisten osallistujien on saatava selkeää ja heille helposti avautuvaa informaatiota tapahtumasta. Tiedotuksen kohderyhmiä on monia. Ne edellyttävät usein erilaista ja samalla myös kohdennettua tiedotusstrategiaa.

- Käytämme jo nyt viestinnässä monipuolisesti esimerkiksi verkkosivuja, tapahtumakalentereita, esitteitä, sosiaalista mediaa ja mainoksia alueen lehdissä. Jatkossakin huolehditaan monikanavaisuudesta: kaikki eivät käytä internetiä, toisaalta kaikki eivät myöskään voi saada käsiinsä esitteitä.
- Harkitaan mahdollisen äänimateriaalin kohdalla, millä keinoilla sisältö välittyisi parhaiten. Voiko mahdollisuuksien ja tarpeen mukaan esimerkiksi puheen sisältö olla myös luettavassa muodossa, selkokielellä, viittomakielelle tulkattuna ja muille kielille käännettynä. (esim. videoihin tekstitys)
- Mikäli hankitaan laitteisto tai tuotetaan älypuhelimien kautta kuunneltavaksi ääniopastuksia, muistetaan sisällyttää kerrontaan kuvailua ja huomioidaan kielessä selkokielen periaatteita.
- Mahdollisten videoiden kohdalla mietitään kielivaihtoehtoja puhuttuna sekä tekstitettynä. Muistetaan myös viittomakielet samoin kuin kuvailutulkkaus, jotka olisi mahdollista tuottaa myös videoihin.
- Pyritään käyttämään viestinnässä selkokieltä.
- Viestintä tavoittaa myös vähemmistöjä ja erityisryhmiä.



Kuva 5. Selkotunnus

Sosiaalinen ja kulttuurinen saavutettavuus:

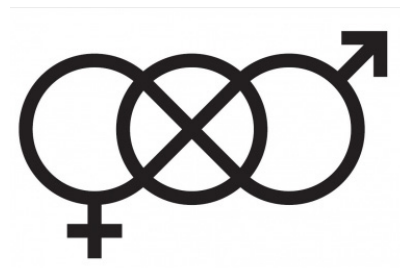
Ryhmät ja identiteetit

Kirkko voi tavoitella ja saavuttaa hyvin monenlaisia yleisöjä. Samalla se voi tukea monia identiteetiltään erilaisia ryhmiä. Ikä, sukupuoli, etnisyys, elämäntavat ja erilaisiin organisaatioihin kuuluminen ovat esimerkkejä tekijöistä, joita voidaan huomioida arvioitaessa kirkon potentiaalista merkittävyyttä eri ryhmille.

Tavoite

Henkilöstön keskuudessa vallitsee ilmapiiri, joka on avoin erilaisuudelle ja vähemmistöjen huomioimiselle. Avoimuus ja moninaisuuden arvostaminen välittyvät myös asiakkaille.

- Pidetään avoimuuden tavoite jatkuvasti ajankohtaisena palvelun kokonaisuudessa ja sen osissa. Henkilöstön asenteisiin vaikuttavat myös tiedostamattomat ennakkoluulot, joihin voi vaikuttaa koulutusten avulla. Salliva asenneilmapiiri antaa tilaa myös henkilökunnalle kokeilla ja kehittää.
- Luodaan tervetullutta ilmapiiriä konkreettisin tavoin kuten toivottamalla kaikki tervetulleiksi, tavoittelemalla viihtyisää ympäristöä ja tunnelmaa ja huolehtimalla esteettömyydestä.
- Pyydetään avuksi myös kokemusasiantuntijoita ja pyydetään heiltä palautetta saavutettavuudesta.
- Uskaletaan tehdä viestintää myös kohdennetusti esim. ikäihmiset, nuoret, perheet jne.
- Tiloihin anotaan vessapassi merkkiä (kuva 7.). Jotkut sairastavat henkilöt voivat olla pakotettuja pysymään wc-tilojen läheisyydessä sairauden vuoksi. Tietämällä, että omalla reitillä on vessa, jossa käy Vessapassi, voi henkilö rohkaistua liikkumaan laajemmalla alueella.



Kuva 6. Unisex eli sukupuolineutraali merkki.



Kuva 7. Vessapassi

Taloudellinen saavutettavuus

Kirkon toiminnan ja tapahtumien olisi hyvä olla taloudellisesti mahdollisimman monen tavoitettavissa, mitä se jo onkin. On hyvä kuitenkin huomioida, onko mahdollista esim. saada diakonista avustusta, jotta leirille osallistuminen olisi mahdollista kaikille katsomatta varallisuuteen.

On hyvä huomioida, että esim. vammaisilta ei oteta hänen henkilökohtaisesta avustajasta maksua, hänen tullessa maksulliseen tilaisuuteen vaan sen voisi kuitata esim. avustaja kortilla. Avustaja on tässä tilanteessa hänen "apuväline".

- Budjeteissa varaudutaan huolehtimaan, että hankinnat kuten uudet laitteet, sovellukset ja ohjelmat ovat mahdollisimman esteettömiä ja saavutettavia. Uudistuksia varaudutaan mahdollisuuksien mukaan testaamaan asiantuntijoiden ja käyttäjien kanssa.
- Saavutettavuutta edistävät toimenpiteet huomioidaan osana vuosittaista talousarviota.
- Huomioidaan saavutettavuusnäkökulma tilattaessa ulkopuolisia palveluita samoin kuin kilpailutuksissa aina kun mahdollista. Kilpailutuksen yhteydessä saavutettavuusosaamista on mahdollista painottaa ja huomioida eduksi valinnassa, esimerkiksi hissiremontin yhteydessä tai ulkopuolisilta vuokrattussa tilassa.

Asenteellinen saavutettavuus

Palveluasenne tulee näkyville henkilökunnan toiminnassa. Kaikkia asiakkaita kuuluisi kohdella tasapuolisesti. Mutta henkilökunnan kaikkia asiakkaita huomioiva palvelu voi olla vaikeasti toteutettavaa, jos esimerkiksi tietotaito ei ole kohdallaan, velvollisuuksia on liikaa tai aikataulut ovat liian kireitä.

Palvelu on paremmin saavutettava, kun paneudutaan monipuolisesti erilaisten ryhmien vastaanottamiseen. Organisaation avoimuus ja halukkuus työskennellä yhdessä eri tahojen kanssa jakaa vastuuta, ja samalla se myös avartaa palvelun ja toiminnan mahdollisuuksia. Asenteellinen asemoituminen näkyy myös suunnitelmissa ja raportoinnissa.

- Kun hankitaan jotain uutta, esimerkiksi apuväline, käydään yhdessä koko henkilökunnan kanssa läpi, miten se toimii, miten siitä kerrotaan asiakkaille ja miten sitä huolletaan.
- Varmistetaan, että asiakaspalvelussa toimivat henkilöt ovat valmiita käyttämään erilaisia kommunikoinnin tapoja, kieliä ja välineitä. Esimerkiksi paperille kirjoittamista tai piirtämistä ja elehtimistä voi käyttää apuna.
- Henkilökunta pyrkii suoriin kontakteihin asiakkaiden kanssa. Esimerkiksi puhutellaan asiakasta, ei asiakkaan tulkkia tai avustajaa.
- Viestitään, että avustavat koirat ovat tervetulleita seurakuntaan. Avustavat koirat on yläkäsitem opas-, avustaja- ja kuulokoirille. Kun avustaja koira on töissä, annetaan sille työrauha.



Kuva 8. Avustajakoirat sallittu merkki

Palvelun sujuvuuden varmistamiseksi tiedustellaan mahdollisen avun tarvetta silloin, kun tiedetään, että paikalle on tulossa eri vammaistahoja tai vammainen. Vaihtoehtoisesti ihmisillä voi olla mukanaan omia avustajia.

- Eri tilaisuuksiin tai tapahtumiin voi hankkia niin kutsuttuja yleisavustajia esim. ohjaamaan ja auttamaan vammaisia tai vanhuksia.

Saattajakortti



Päätöksenteon avoimuus

Päätöksenteko tulee olla avointa. Niin asiakkaiden kuin henkilökunnan on saatava se kokemus, että he ovat saaneet vaikuttaa päätöksiin, jotka koskevat heitä.

- Saavutettavuuteen ja moninaisuuteen liittyvä osaaminen otetaan mukaan uusien työntekijöiden ja muiden kumppanien perehdytykseen. Kootaan uusille tulijoille tutustuttavaksi kooste saavutettavuuteen liittyvästä tiedosta.
- Kehityskeskusteluihin lisätään saavutettavuuden ja/tai yhdenvertaisuuden osaamisalue. Keskusteluissa otetaan saavutettavuussuunnitelma esiin ja mietitään myös koulutustarpeita.
- Henkilökunnan saavutettavuuteen, osallisuuteen ja moninaisuuteen liittyvää osaamista kasvatetaan
- Hyödynnetään asiakasraatien tai kokemusasiantuntijoiden tietämystä ja osaamista päätöksen teossa esim. vammaisneuvosto.

VINKKEJÄ KOHTAAMISEEN:

JOKAINEN IHMINEN ON KOHDATTAVA IHMISENÄ

Tässä vastataan muutamiin saavutettavuutta koskeviin kysymyksiin, joihin voi törmätä erilaisia ihmisiä kohdattatessa.

Monella voi olla runsaasti huolia omasta työstään: Mitä jos en osaa kohdata ihmistä, jolla on jokin erityistarve? Saako toisen pyörätuoliin koskea? Saako näkövammaiselle asiakkaalle sanoa "nähdään huomenna"? Mitä jos loukkaan jotakuta, kun en osaa terminologiaa sujuvasti?

Emme halua puhua erityistarpeisista ihmisistä, sillä uskon, että jokaisella ihmisellä on omanlaiset tarpeet, joita täytämme heitä palvellessamme. Jokainen asiakas ja seurakuntalainen tulee huomioida ensisijaisesti ihmisenä ja omana yksilönään. Kirkko kuuluu kaikille!

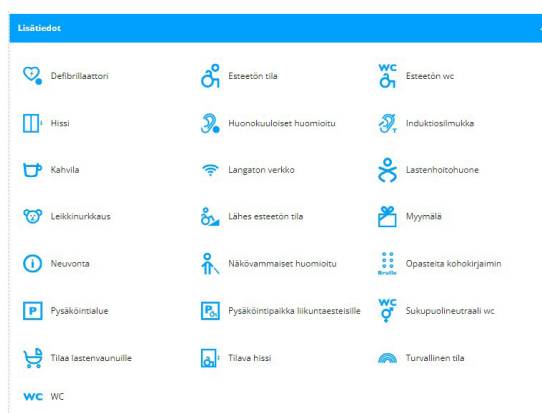
Yleisiä neuvoja!

- Tärkein neuvo ja lähtökohta on: JOS ET TIEDÄ; KYSY!
- Kohtaa jokainen ensisijaisesti ihmisenä.
- Oletuksia ei kannata tehdä. Kaikki vammat ja tarpeet eivät näy ulospäin.
- Puhu aina asiakkaalle, älä avustajalle/ avustajakoiralle/ asiakkaan seurassa olevalle henkilölle. Nämä eivät ole asiakkaita, vaan töissä, asiakkaan apuna.
- Avustajakoiraa ei oteta kontaktia, se on töissä ja sen huomio voi herpaantua asiakkaan auttamisesta, jos se huomioidaan. Koiran poikkeavasta käytöksestä (esim. jos koira hakeutuu sinun luo) kerrotaan asiakkaalle, mutta koiraa ei huomioida.
- Asiakkaalle on saattanut vaatia suuria ponnistuksia saapua juuri tänään paikalle. Kuuntele hänen huolensa ja varmista, ettei hän jää yksin. Jos mahdollista sovi uusi aika ja paikka tapaamiselle.
- Kaikki (esim. usein nuoret) eivät välttämättä osaa tai uskalla pyytää apua. Esimerkiksi vammaiset nuoret voivat kokea paljon häpeää. Ole joustava ja varmista, että henkilö oikeasti ymmärtää. Asioinnista tulee jäädä hyvä kokemus, jottei se jää viimeiseksi.
- Nosta esteettömyys- ja saavutettavuus teemoja esiin markkinoinnissa.
- Luo videomateriaaleihin aina tekstitykset ja huolehdi saavutettavuusdirektiivin vaatimusten toteutumisesta.
- Sähköinen ajanvaraus tai muu sähköinen asiakaspalvelu lisää saavutettavuutta, kunhan se ei ole ainut palvelun muoto. Kaikki eivät edelleen osaa tai pysty käyttämään digitaalisia palveluista

Arvioi omaa toimintaasi asiakkaan tapaamisen jälkeen, olisitko voinut toimia toisin.



Kuva 9. Ihminen kävelykepin kanssa



Saavutettavuus ikonit

Liikuntaesteisyys

Liikuntaesteinen ihminen tarvitsee liikkumiseen jonkun apuvälineen esim. kepin, rollaattorin tai pyörätuolin. Liikkumisesta voi olla pysyvä tai väliaikainen. Syitä liikkumisesteseen voi olla monia. Hyvä muistaa, että liikuntaesteinen ei välttämättä koe itseään rajoittuneeksi vaan ympäristö esteelliseksi. Myös ikääntyneet ja lastenrattaiden kanssa liikkuvatkin voivat kaivata esteettömiä ratkaisuja.

- Aina voi kysyä, jos ihmettelet jotain. Kysyminen ei loukkaa ketään.
- Ulkonäön perusteella ei saa tehdä oletuksia toisen liikunta- ja toimintakyvystä.
- Avustajalle tulisi aina tarjota ilmainen sisäänpääsy, sillä hän ei ole asiakas, vaan asiakkaan "apuväline"
- Puhu aina asiakkaalle. Silloinkin kun paikalla on tulkki. Ota katsekontakti asiakkaaseen ei tulkkiin.
- Apuvälineet (esim. pyörätuoli, valkoinen keppi) eivät tarkoita, että asiakkaalla olisi ongelmia ymmärtämisessä tai kuulossa. Puhu normaalisti rauhallisella äänellä.
- Apuväline on asiakkaan henkilökohtainen asia, kysy aina lupaa sen siirtämiseen ennen siihen koskemista. Siirtämiseen tulee olla hyvä syy esim. esteenä kulkemistiellä. Kerro, minne siirrät sen.
- Auta vain pyydettyäessä, kysy tarvitaanko apuasi. Älä tyrkytä apuasi turhaan.
- Älä yleistä! Jokainen on oma yksilö.
- Esteetön vessa on oltava käytettävissä.
- Automaattiovet pysyvät tarpeeksi kauan auki, että hitaammin liikkuvat ehtivät rauhassa ovista sisään.



Kuva 10. Pyörätuoli



Kuva 11. Sähköpyörätuoli

Näkövammaisuus

Näkövammaisuus ei välttämättä näy ulospäin. Näkövammainen voi olla heikko näköinen tai sokea. Moni lähes normaalinäköinenkin voi hyötyä monesta asiasta, mistä näkövammainenkin hyötyy.

- Näkövammoja on erilaisia:
 - Joku näkee lukea mutta ei hahmota ympäristöä
 - Joku pystyy liikkumaan, mutta ei näe lukea
 - Joltain puuttuu syvyysnäkö
 - Joku näkee osittain esim. putkinäkö tai näkökentänlaidoilta
 - Jollain on vaikeuksia erottaa värejä
 - Joku näkee vain valon ja varjon erot
 - Ja voi olla myös täyssokeita
- Sokeat ja heikkonäköiset hyödyntävät usein erilaisia apuvälineitä, kuten silmälaseja tai linssijä, suurennuslasia tai valkoista keppiä. Apuna voi olla myös opaskoira tai avustaja.
- Kaikki näkövammaiset eivät käytä apuvälineitä.
- Aina voi kysyä kaipaako hän apua kuten keltä tahansa. He osaavat kertoa millaista apua tarvitsevat.
 - Älä tyrkytä apuasi. He osaavat itse arvioida, milloin apua tarvitsevat
 - He kertovat myös kuljetusotteen, miten heitä voi ohjata eteenpäin.
- On ok, käyttää sanoja nähdä ja katsoa.
- Varmista, että olet saanut näkövammaisen huomion, kun puhut hänelle. Tällöin voit koskea kevyesti, vaikka käsivarrelle tai olkaan. Jos tiedät nimen voit puhutella häntä nimellä.
- Näkövammainen ei tiedä missä on tuolla tai siellä. Kuvaile vaikka käyttämällä kello taulua
 - Esim. wc on suoraan klo 2 ja matkalla ei ole esteitä tai kysy voitko ohjata hänet oikeaa osoitteeseen
- Osa näkövammaisista käyttää pinssiä, jossa oheinen symboli eli sinisellä pohjalla valkoinen hahmo, jolla valkoinen keppi (kuva 11)



Kuva 12. Näkövammaisen merkki



Kuva 13. Opaskoira ja sen käyttäjä



Kuva 14 Näkövammainen valkoisen kepin kanssa

Kuulovammaisuus

Kuulovammainen on henkilö, jolla on jonkin asteinen tai laatuinen kuulonalenema. Heitä voi olla lievästä huonokuulosta aina kuuroon. Huonokuuloinen pystyy kuulemaan puhetta ja selviää kuulolaitteen avulla ja/tai lukemalla myös huulilta.

Kuuro taas on menettänyt kuulon jossain elämän vaiheessa tai ollut kuuro syntymästään asti. Kuuro ei saa selvää puheesta kuulolaitteen avulla. Kuurot kommunikoivatkin pääosin viittomakielellä. Kuuro ei välttämättä koe olevansa vammainen, vaan puhutaan enemmänkin omasta kulttuurista ja ihmisistä, joilla on äidinkielenään suomalainen viittomakieli.

Paljon löytyy myös henkilöitä, jotka ovat menettäneet kuulonsa myöhemmin puheenoppimisen jälkeen. He kommunikoivat puheella, mutta lisäksi tukimenetelmin kuten kirjoitustulkkauksen, tukiviittomin tai viitotun puheen avulla. On hyvä muistaa, että kuuroutunut henkilö ei automaattisesti osaa viittomakieltä vaan voi tarvita muita kommunikaatio menetelmiä puheen tukena.

Joissain tapauksissa voidaan asettaa käyttöön sisäkorvaistute, joka ohittaa toimimattoman sisäkorvan ja ohjaa äänen suoraan kuulohermoon. Mutta on syytä muistaa, jos he poistavat laitteen, he eivät kuule mitään.

Monilta löytyy kuulolaitteesta induktiotoiminto, jolloin he voivat kuulla puheen hyvin, jos tilaan on asennettu kiinteä tai liikutettava induktiosilmukka. Kuullakseen on induktiosilmukan kuitenkin oltava päällä.

On hyvä muistaa, että ikääntyvillä voi olla myös kuulon alenemaa. He eivät silti koe itseään kuulovammaisiksi. Siksi kaikille on hyötyä myös selkeästä puheesta hyvästä kuuluvuudesta ja akustisista.

- Ei ole mukavaa asioida, jos joutuu koko ajan pinnistellä kuulon takia.
- Varmista, että tilojen apuvälineet ovat ajan tasalla ja induktiosilmukka on aina päällä tilaisuuksissa ja kaikki osaavat sen laittaa päälle.
- Kuulovammaisille on tärkeää nähdä kasvot, että he pystyvät lukemaan huulilta. Puhu heille vasta, kun he näkevät kasvosi.
- Voit saada kuulovammaisen asiakkaan huomion koskemalla esimerkiksi käteen tai olkapäähän, tulemalla näkökenttään ja ottamalla katsekontaktia.
- Kommunikointiin voi ottaa avuksi kirjoittamisen, jos kommunikointi muuten tuntuu haastavalta. Voi tarjota esimerkiksi vihkoa, tai kirjoittaa puhelimella. Älä kuitenkaan oletta, että kaikki asiakkaat haluavat tai voivat käyttää edellä mainittuja apukeinoja. Jos mahdollista, hanki tapahtumiin viittomakielentulkit ja/tai kirjoitustulkit!
- Kun asiakas kertoo hänellä olevan kuulovamman, hän haluaa helpottaa tällä omaa asiointiaan. Hänelle asian kertominen voi olla myös voimia vievä asia. Tällöin puhu siis hitaasti ja selkeästi, mutta muista, että huonokuuloinen ei ole yhtä kuin tyhmä. Asioiden yksinkertaistaminen ja huutaminen ei kuulorajoitteisen kanssa auta.
- Jos näyttää, että asiakas ei ymmärtänyt, kerro asia hitaasti uudelleen.
- Puhu suoraan kuulovammaiselle asiakkaalle, älä hänen seuralaiselleen tai tulkilleen. Muille puhuminen voi asiakkaasta tuntua erittäin loukkaavalta.
- Ulkonäön tai kuulokojeen perusteella ei pysty arvioimaan, millainen kuulon taso on kullakin asiakkaalla. Kohtele häntä kuin ketä tahansa asiakasta kunnioittavasti.



Kuva 15. Korva, jonka takana näkyy kuulolaite

Autismikirjon häiriöt

Autismikirjon häiriö on aivojen neurobiologinen kehityshäiriö, joka vaikuttaa siihen, miten ihminen viestii ja on vuorovaikutuksessa muiden kanssa, sekä siihen, miten hän aistii ja kokee ympäröivän maailman.

Erilaisia autismin häiriöitä ja diagnooseja on useita, eikä niiden tarkka erittely välttämättä ole asiakkaan kohtaamisen kannalta merkityksellistä. Tärkeintä on, että jokaiselle asiakkaalle luodaan turvallinen tila asioida ja/tai olla riippumatta hänen diagnooseistaan.

Autismin kirjon ihmisellä aistisäätely on yli- tai aliherkistynyt. Aliherkät hakevat voimakkaita aistikokemuksia, esimerkiksi välkkyviä valoja, tulista ruokaa, kovaäänisiä tiloja tai liikettä. He eivät tunne asioita, jotka olisivat keskivertovoimakkaita ärsykeitä ihmiselle, joka ei ole aliherkkä. Yliherkkä taas kokee keskivertoärsykkeet epämiellyttävän vahvoina: normaali valaistus saattaa tuntua liian vahvalta ja sattua silmiin, lasten itku tai jononumerokoneen ääni sietämättömän kovalta, hajut oksettavalta ja ihmismassat ahdistavalta. Samalla henkilöllä jotkin aistit voivat olla yliherkkiä ja toiset aliherkkiä.

Autismikirjon ihmiselle tekstin käsittely voi olla vaikeaa, jolloin selkokielen ja/tai kuvien käyttäminen voi olla hyödyllistä ja tarpeellista. Heille epävarmuus ja tietämättömyys voivat luoda lisäahdistusta. Selkeys ja ennakoitavuus kaikessa ovat hyvästä.

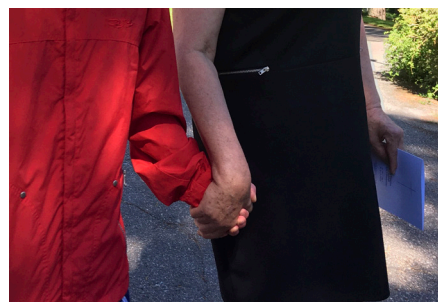
- Tärkein neuvo: Konkretia, ennakointi, selkeä kommunikointi sekä aistiärsykkeiden minimointi
- Selkeys ja ennakoitavuus on hyvästä.
- Selkokielisyydestä hyötyvät kaikki. Voimmeko esimerkiksi lisätä nettisivuille mahdollisimman paljon yksiselitteistä tietoa.
 - Esim. Miten pääset tänne, miten toimit täällä, mitä täällä voi tehdä
 - Opasteita voi ladata jo nettiin.
- Jos mahdollista kerro tieto aina kuvalla ja tekstillä.
- Turhia ärsykeitä aiheuttavat asiat on syytä korjata heti esim. särisevä vilkkuva lamppu, pörisevä tuuletin jne.
- Tarkista että infopisteet ovat helposti löydettävissä tai tapahtumissa tunnistaa helposti henkilöt, joilta pyytää neuvoa. Henkilökunta on helposti tunnistettavissa eri tapahtumissa ja tilanteissa. Nimikyltit tai yhtenäinen asuste.
- Anna asiakkaalle tilaisuus ennakoida kertomalla, mitä teet: Seuraavaksi täytän lomakkeen, jonka sinä saat kohta allekirjoittaa. Tässä menee noin 10 minuuttia ja tulen tarvitsemaan sinulta henkkarit nähtäväksi. Vältä yllätyksiä!
- Älä tee oletuksia henkilön toimintakyvystä. Jotkut autismikirjon ihmiset eivät millään tavalla käyttäydy kummallisesti, eikä diagnoosi näy päällepäin. Monet pärjäävät täysin itsenäisesti ja elävät ilman avustajia tai tukitoimia.
- Tarjoa kiellon sijasta ratkaisua. Voit esimerkiksi ilmaista selkeästi missä tiloissa saa pitää ääntä ja missä pitää olla hiljaa, missä saa syödä ja missä ei.
- Vältä liian kohteliasta puhetta: siinä on usein liikaa turhia sanoja. Voit opetella olemaan konkreettinen ja neuvomaan monella eri tapaa "tuon oikealla olevan kulman kohdalta käänny vasemmalle" sekä osoittamalla myös käsillä.
- Autismikirjon ihmisillä saattaa olla erityisiä kiinnostuksen kohteita. Näitä kutsutaan "ekkoiksi".
 - Ekkot voivat tuoda runsaasti iloa ja onnellisuutta autismikirjon ihmiselle.
 - He saattavat myös jumittua kertomaan näistä pitkiäkin aikoja, tällöin heidät tulee ohjata takaisin käsiteltävään aiheeseen takaisin selkeästi ja jämäkästi.

Kehitysvammaisuus

Kehitysvamma on vain yksi henkilön monista ominaisuuksista. Ja ennen kaikkea kehitysvamma ei ole sairaus. Kehitysvammaisuus ei estä päätöksentekoa eikä se ole asioinnin este. Se ei määritä koko henkilöä ja rajoittaa vain osaa elämästä. Kehitysvammaiset henkilöt ovat yhteiskunnan täysivaltaisia jäseniä.

Kehitysvammaisuuden aste vaihtelee hyvin lievästä vaikeaan kehitysvammaisuuteen. Yleisimpiä ovat lievemmät kehitysvammaisuuden muodot. Kehitysvammaisuus ei näy välttämättä ulospäin.

- Muista varata riittävästi aikaa tapaamiselle. Heidän kanssa kohtaaminen voi viedä enemmän aikaa.
- Ota selvää asiakkaan kommunikointitavasta. Jos henkilöllä on puhevamma, ota selvää, onko hänellä käytettävissä puhevammaisten tulkkipalvelu. Pyydä tapaamiseen tarvittaessa mukaan sellainen henkilö, joka tuntee asiakkaan ja johon hän voi luottaa.
- Työntekijä: muista aina esitellä itsesi ensin asiakkaalle.
- Kohtele kehitysvammaista henkilöä, kuten kohtelisit ketä tahansa asiakasta ihmisenä. Epätietoisuus luo epäluuloja. Tärkeää on, että kohtaaminen on välitön, lämmin ja ystävällinen. Muista olla läsnä ja kuuntele asiakasta.
- Älä hämmenny, jos kehitysvammainen asiakas ei vastaa heti, anna aikaa tai esitä kysymys toisella tavalla.
- Joskus asioita on tarpeen konkretisoida enemmän kehitysvammaisen asiakkaan kanssa. Asiakkaalle täytyy kertoa hänen ymmärtämällään tavalla se, mitä ollaan tekemässä. Varmista, onko hän ymmärtänyt asian. Piirrä, näytä kuvia, kirjoita, käytä tarvittaessa tukikuvia, että asia tulee ymmärretyksi.
- Kohdista puheesi aina asiakkaalle ja ota häneen katse kontakti, vaikka hänellä olisi mukanaan tulkki, ohjaaja tai läheinen. Kehitysvammainen haluaa olla mukana häntä itseään koskevassa päätöksenteossa.
- Kun tapaaminen on lopussa, muista varmistaa, että asiakas on ymmärtänyt tapaamisen sisällön. Anna sovitut ohjeet/asiat henkilölle ymmärrettävässä muodossa, esimerkiksi kirjallisesti, niin että hän voi keskustella niistä tukihenkilön tai läheisen kanssa myöhemminkin.



Mielenterveysongelmat

Yhä useammalla suomalaisella on kokemusta mielenterveysongelmista. Onkin todennäköistä, että näitä kokemuksia löytyy asiakkaiden lisäksi myös omien työntekijöiden keskuudesta. Mielenterveysdiagnooseja on useita, eikä kaikkia oireita edes diagnosoida.

Monelle mielenterveysasiakkaalle on voinut vaatia suuria ponnistuksia ja voimia päästä paikalle.

- Kukaan ei hae apua ilman syytä, kaikki avunhakijat on otettava vakavasti. Mikään ongelma ei ole niin pieni, ettei sitä tulisi ottaa vakavasti.
- Pyri tarjoamaan vaihtoehtoisia ratkaisuja. Mielenterveysongelmiin voi kuulua haluttomuutta asioida virkailijan kanssa eri syistä. Vie tilanteet loppuun asti ja varmista, että asiakkaan asia hoituu. Älä pompottele luukulta luukulle.
- Älä tulkitse henkilön kaikkea käytöstä mielenterveysongelmien perusteella.
- Asiakkaan ja työkaverin mielenterveysasiat ovat yksityisiä, ethän levitä niitä eteenpäin. On jokaisen valinta kertoa tai olla kertomatta omasta tilanteestaan.

Monikulttuurisuus

Toisen kunnioitus ja vilpitön halu vuorovaikutukseen johtavat parhaaseen tulokseen. Turku on monikulttuurinen kaupunki, joka edistää aktiivisesti yhteisöllisyyttä ja yhdenvertaisuutta koko kaupungissa. Noin 22 000 turkulaista puhuu äidinkielenään muuta kuin suomea tai ruotsia. Muis-
ta kielistä eniten puhuttuja ovat venäjä, arabia, kurdi, viro, albania ja somalia.

Vaikka monikulttuurisuus näkyy Turussa ja sen ympäristössä eri maasta tulleina, on jo Suomessa syntyneidenkin keskuudessa paljon eri kulttuureja. Jokaisen ihmisen elämänkatsomus, tavat ja tausta ovat erilaisia ja yksilöllisiä.

- Vilpitön halu vuorovaikutukseen ja toisen kunnioitus johtavat yleensä kommunikoinnin onnistumiseen. Muista, että on monia tapoja päästä samaan lopputulokseen.
- Älä oleta ulkonäön perusteella, mitä kieltä asiakas puhuu.
 - Aloita aina suomella tai ruotsilla. Jos asiakas itse ei reagoi suomenkieliseen tervehdykseen, vaihda sitten vasta kieli. Asiakkaalla voi myös olla tulkki ja muista tällöin sääntö, josta puhuin jo vammaistenkin kohdalla. Katso asiakasta ja suuntaa puhe hänelle ei tulkille.
 - Myös positiiviset ennakkoluulot voivat olla loukkaavia, sillä ihmiset eivät halua tulla kohdatuksi ihonvärinsä tai kulttuurinsa edustajina, vaan ihmisinä.
- Aina voi kysyä, mikä on teidän kulttuurissa tapana.

Seksuaali- ja sukupuolivähemmistöt

Suomen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuslainsäädäntö kieltää syrjinnän mm. sukupuolen, sukupuoli-ilmaisun, sukupuoli-identiteetin sekä seksuaalisen suuntautumisen perusteella. Siitä huolimatta monet sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöön kuuluvat kohtaavat arjessaan syrjintää, negatiivisia ennakkoluuloja ja vihaa.

- Ole avoin, mutta kohtelias. Jos et kuulu itse johonkin ihmisryhmään, sinun on auttamattoman vaikea ymmärtää mitä siihen kuuluvat ovat käyneet läpi. Kuuntele ja ennen kaikkea usko, jos joku kertoo jotain itsestään ja omasta tilanteestaan. Sinulta ei odoteta asiantuntijuutta näissä teemoissa, mutta perustavanlaatuista kunnioitusta muita kohtaan kylläkin.
- Mene väliin, jos huomaat trans- tai homofobista vitsailua. Se ei ole huumoria, vaan väkivaltaa heitä kohtaan, joita teema oikeasti koskettaa. On uskomattoman vahingollista huomata, että työntekijät eivät reagoi syrjintään, kun sitä esiintyy. Syrjitty ei välttämättä uskalla itse avata suutaan, sillä pelkää joutuvansa vielä pahemmin kohteeksi. On velvollisuutesi työntekijänä varmistaa turvallinen tila kaikille.



VINKKEJÄ JA LÄHTEITÄ

12 askelta selkokielellä opettamiseen, Johanna Kartio. Nettimateriaali pdf:

[12-askelta-selkokielellä-opettamiseen.pdf \(kansalaisopistojenliitto.fi\)](#)

Selkeää ja saavutettavaa viestintää, toim. Hannu Virtanen. Nettimateriaali pdf:

[selkeaa_ja_saavutettavaa_viestintaa_verkko.pdf \(papunet.net\)](#)

Samasta ovesta, saavutettavia kulttuurihistoriallisia kohteita, toim. Selja Flink, Niina Kilpelä. Materiaali pdf:

[samasta-ovesta.pdf \(museovirasto.fi\)](#)

Kohtaamisen opas, Turun kaupungin perehdytysmateriaali; Panda Eriksson, 2018

Esteettömyyttä pikkurahalla. Opetusministeriö. Materiaali pdf:

[Microsoft Word - E50687D.doc \(kulttuuriakaikille.fi\)](#)

Koskettavaa kulttuuria. Tietopaketti kosketeltavista pienoismalleista ja kohokartoista, Aura Linnapuomi. Materiaali pdf:

[Microsoft Word - kosketettavaa_kulttuuria_tietopaketti.doc \(kulttuuriakaikille.fi\)](#)

Entä saavutettavuus materiaali:

[Enta_saavutettavuus_Ohje_kulttuurikohteen_saavutettavuudesta_viestimiseen.pdf \(kulttuuriakaikille.fi\)](#)

Tapahtumia kaikille materiaali:

[Tapahtumia_kaikille_opas.pdf \(cultureforall.fi\)](#)

[www.kulttuuriakaikille.fi](#)

[www.saavutettavasti.fi](#)

Design for all materiaali:

[Design for All –suunnittelun kaleidoskooppi : - ehdotus Design for All –perusteisen osallistavan suunnittelun toimintamalliksi - Theseus](#)

Yhdenvaertaisuus opas materiaali:

[Yhdenvertaisuussuunnittelun+opas+suomi.pdf](#)

Rakennetun ympäristön esteettömyyskartoitus materiaali:

[ESKEH-kartoituslomakkeet ja -opas | Invalidiliitto](#)

Saavutettavuus kirkossa:

[Saavutettavuus kirkossa - evl.fi](#)

LIITTEET

Symbolipankki saavutettavuuteen:

[Kulttuuria kaikille - Kulttuuria kaikille -palvelun symbolipankki](#)

Esteettömän tapahtuman tarkistuslista:

[18_Esteettömän tapahtuman tarkistuslista.pdf - Google Drive](#)

Tapahtumien saavutettavuuden ja moninaisuuden tarkistuslista:

[Tapahtumien saavutettavuuden ja moninaisuuden tarkistuslista \(kulttuuriakaikille.fi\)](#)

Kulttuurikohteiden esteettömyyden tarkistuslista:

[Kulttuurikohteiden esteettömyyden tarkistuslista \(kulttuuriakaikille.fi\)](#)

Invalidiliiton erilaisia esteettömyyden kartoituslomakkeita ja tarkistuslistoja:

[Tarkistuslistoja | Invalidiliitto](#)

Autismiliiton esteettömyys ja saavutettavuus vinkkejä:

[Esteettömyys - Autismiliitto](#)

Esteettömän tapahtuman tarkistuslista

Kulkuyhteydet

- Tapahtumapaikka sijaitsee lähellä toimivia julkisia liikenneyhteyksiä
- Tapahtumapaikan lähellä on asianmukaisesti merkittyjä esteettömiä autopaikkoja (leveys 3,6 m), jotka sijaitsevat lähellä esteetöntä sisäänkäyntiä.
- Saattoliikenteen pysähdyspaikka sijaitsee esteettömän sisäänkäynnin välittömässä läheisyydessä max. 5m.
- Kulkureitit esteettömiltä autopaikoilta ja pysäkeiltä sisäänkäynnille ovat helposti havaittavia, pinnaltaan tasaisia, kovia ja luistamattomia.
- Kulkureittien leveys on vähintään 1,2 m
- Kulkureiteillä ei ole mainoksia, ulkotulia tai kalusteita.
- Kulkureiteillä olevissa tasoeroissa (esim. reunakivet tai portaat) rinnalla on luiska, jonka kaltevuus on enintään 5 % ja katettuna enintään 8 %.
- Reitti on opastettu tarvittaessa.

Tapahtumapaikka

- Sisäänkäynti on katettu, hyvin valaistu ja helposti tunnistettavissa sekä ilman tasoeroja.
- Jos tasoero, on portaiden oheen rakennettu loiva luiska (luiskan leveys vähintään 90 cm ja kaltevuus enintään 8 %) tai hissi. Luiska ja portaat on varustettu molemminpuolisilla käsijohteilla ja porrasaskelmien reuna on merkitty hyvin erottuvalla tummuuskontrastilla.
- Ovi ei avaudu suoraan mahdollisen luiskan tai portaiden eteen.
- Sisäänkäyntitasanteen koko on vähintään 1,5 x 1,5 m.
- Jos pääsisäänkäynti ei ole esteetön, niin esteetön sisäänkäynti on opastettu.
- Ovi on automaattisesti aukeava tai kevyttoiminen ja avattavissa yhdellä kädellä. Oven vapaa leveys on vähintään 85 cm ja kynnyksen korkeus on enintään 2 cm.
- Tuulikaapista pääsee kulkemaan pyörällisillä apuvälineillä ja lastenvaunuilla ilman että jää kahden oven loukkuun. Tuulikaapin on oltava tarpeeksi tilava, varsinkin jos toinen tai molemmat ovet avautuvat tuulikaappiin.
- Lasiovissa on kontrastimerkintä törmäyksien välttämiseksi
- Kulkuväylien leveyttä on riittävästi myös ohittamiseen 1,2m.
- Aulassa ja käytävillä on selkä- ja käsinojallisia istuimia levähtämistä varten.
- Useampikerroksissa rakennuksissa on käytössä esteetön hissi.
- Tapahtumapaikalla on määräykset täyttävä esteetön wc. Esteetön kulku wc-tilaan on opastettu.
- Häätälanteessa käytettävät poistumisreitit ovat opastettuja ja valaistuja.
- Auditoriossa/seminaaritilassa on pyörätuolipaikkoja useammalla rivillä ja niihin on esteetön kulku. Avustajia varten on sijoitettu istumapaikat pyörätuolipaikkojen viereen.
- Esiintyjän paikalle on esteetön kulku.
- Oheistilat, kuten kahvila ja ryhmätyötilat ovat esteettömiä (sisäänkäynti, kulkuväylät, kalusteet yms.).
- Valaistus on tasainen, riittävä ja häikäisemätön kaikkialla.
- Tilassa on toimiva induktiosilmukka. Tila on merkitty induktiosilmukan tunnuksella.
- Tapahtuman osallistujia ja henkilökuntaa on kehoitettu välttämään voimakkaita hajusteita. Siivouksessa ei käytetä voimakkaasti tuoksuvia pesuaineita.

Tapahtuman sisältö

- Tapahtumaan on tarvittaessa järjestetty kirjoitus-/viittomakielen tulkkaus sekä tarvittaessa muuta tulkkausta.
- Tulkkeja varten on järjestetty tarvittavat tilat ja välineet.
- Tulkkien ja tapahtumaan osallistuvien on tarvittaessa mahdollisuus saada esitysmateriaalit etukäteen.
 - Puheenvuorot esitetään riittävän hitaasti, jotta tulkit ehtivät tulkata ne.
- Tilaisuuden kaikissa puheenvuoroissa käytetään mikrofonia (sekä puhujat että yleisö).
- Esitysmateriaali on selkeää (ei tekstiä kuvan päällä, teksti erottuu tummuuskontrastina taustasta ja kirjainkoko on suuri).
- Luennoitsija/kouluttaja on valmistautunut kuvailemaan visuaalista materiaalia, kuten kuvia ja videoita.
- Jos tapahtumassa näytetään videoita, niissä on kielensisäinen tekstitys ja tarvittaessa myös kuvailutulkkaus.

Tiedottaminen

- Hyvällä ennakkoinformoinnilla vältetään moni väärinkäsitys ja mielipaha.
- Tapahtumaa mainostettaessa kerrotaan mahdollisimman tarkasti sijainti ja paikan esteettömyys, tulkkaus- ym. järjestelyt sekä lisätietojen antajan yhteystiedot ja saapumisohje (julkisilla kulkuvälineillä, omalla autolla tai taksilla).
- Valitaan teknisesti esteettömät ja käytettävyydeltään hyvät viestintävälineet ja -kanavat eli huolehditaan siitä, että välineet, kanavat ja käytetyt viestintämateriaalit ovat saavutettavia myös esimerkiksi erilaisia apuvälineitä kuten ruudunlukuohjelmia käyttävien henkilöiden kannalta.
- Tapahtumasta tiedotetaan eri kielillä, tarvittaessa myös viittomakielellä ja selkokielellä.
- Tapahtumaan on mahdollista ilmoittautua myös sähköpostitse ja puhelimitse, ei pelkästään verkko-lomakkeella.
- Ilmoittautumisen yhteydessä kysytään mahdollisesta avuntarpeesta, apuvälineistä ja allergioista.
- Tapahtuman materiaalit ovat saatavilla saavutettavassa muodossa, esimerkiksi verkkosivuilla.
- Tapahtumasta on mahdollista antaa palautetta eri kanavien kautta.

Kokemus, että on tervetullut

- Tapahtuman järjestäjät suhtautuvat myönteisesti esteettömyyteen.
- Asiakaspalvelu on yhdenvertaista ja kaikkia arvostavaa.
- Järjestäjät ovat valmistautuneet avustamaan ja opastamaan. Tapahtumaan on tarvittaessa hankittu myös yleisavustaja.
- Järjestäjät ja yleisavustajat erottuvat selkeästi muista osallistujista.
- Oma avustaja pääsee tapahtumaan maksutta.
- Esteettömyys tekee olon tervetulleeksi.

Selkokielen viestinnän tarkistuslista

Ovatko käyttämämme verkkosivut ja esitteet esteettömiä ja saavutettavia?

Viestimmekö vaihtoehtoisilla tavoilla?

Kerrommeko tilojemme ja palvelujemme saavutettavuudesta?

Suuntaammeko viestintää suoraan kohderyhmille?

Mitä kielivaihtoehtoja on tarjolla?

Onko tietoa helppo löytää?

- Ovatko käyttämämme viestintämateriaalit visuaalisesti selkeitä?
 - Tehdään ajatuksella vähempi on parempi, vain oleellinen tieto on riittävä
 - Jätä turha pois
- Onko viestintämateriaaleissa käytetty kieli selkeää ja ymmärrettävää?
 - Mitä, missä, milloin?
 - Onko paikka esteetön?
 - Keneltä saan lisätietoa? Annetaanko esimerkiksi verkkosivuilla ja esitteissä yhteystiedot henkilölle, jolta saa lisätietoja kohteen saavutettavuudesta?
 - Ovatko tärkeimmät tiedot helposti löydettävissä ja ymmärrettävissä?
- Kerrotaanko kohteen saavutettavuudesta symbolien ja/tai tekstien avulla: Kerrotaanko mahdollisista osallistumista haittaavista esteistä tekstien ja symbolien avulla:
 - a. verkkosivuilla
 - b. esitteissä (hyvä edes kirjata mistä tiedon löytää, jos sitä ei esitteisiin halua)
- Käytämme selkokielistä viestintää aina kun mahdollista
 - Onko selkokielen koulutukselle tarve?
- Onko viestinnässä käytetty useita eri kieliä?
 - Onko viittomakieliselle viestinnälle tarve?
- Käytetäänkö viestinnässä vaihtelevia esitystapoja, sekä ääneen että visuaaliseen informaatioon perustuvia?
 - Käytetäänkö viestinnässä useita erilaisia välineitä?
 - Käytetäänkö viestinnässä tekstiä tukevia kuvia? Ja ns. selkokuvia?
- Ovatko verkkosivut esteettömät? (ks. Verkkosisällön saavutettavuusohjeet (WCAG) 2.0 -ohjeistus)
 - Onko verkkosivuilla teetetty esteettömyystestaus näkövammaisten käyttäjien kannalta?
- Kohdennetaanko tiedottamista myös vähemmistö- ja erityisryhmille ja tavoin jotka tukee heidän tarpeita?
- Pyydetäänkö asiakkailta palautetta viestinnästä?