

Esteettömyystietojen viestintämalli

Levillä ja Kittilässä

Matka alkaa jo ennen varaamista. Esteettömyyttä tarvitsevalle asiakkaalle ennakotieto on erityisen tärkeää: sen perusteella hän arvioi, soveltuuko palvelu hänen tarpeisiinsa ja uskaltaako hän tehdä varauksen. Kun tieto löytyy valmiiksi verkkosivuilta, asiakkaan ei tarvitse erikseen kysyä palvelun soveltuvuudesta, ja hän voi tuntea itsensä tervetulleeksi jo ennen saapumistaan.

Tämän viestintämallin tavoitteena on auttaa yrityksiä kuvaamaan palveluitaan yhdenmukaisesti ja käytännönläheisesti. Malli tukee asiakkaan päätöksentekoa, helpottaa eri kohteiden vertailua sekä vahvistaa Levin matkailualueen yhteistä laatumielikuvaa.

Mitä selkeämpää, realistisempaa ja helpommin löydettävää tieto on, sitä sujuvampi asiakaskokemus on. Voit kertoa omilla verkkosivuillasi tämän mallin tietoja esimerkiksi listamuodossa.

Viestinnän periaatteet

Esteettömyydestä kannattaa viestiä mahdollisimman konkreettisesti. Asiakas tarvitsee tietoa voidakseen itse arvioida, soveltuuko palvelu hänen tarpeisiinsa.

Hyvä esteettömyysviestintä on:

- **Konkreettista** – kerro mittoja, etäisyyksiä, kaltevuuksia ja muita olennaisia tietoja yleisten ilmausten sijaan.
- **Rehellistä** – kuvaa palvelu sellaisena kuin se on. Keskenäisestäänkin esteettömyydestä kannattaa viestiä.
- **Yhtenäistä** – käytä samaa rakennetta ja samoja tietoja kuin muut alueen yritykset, jolloin asiakkaan on helppo vertailla kohteita.
- **Havainnollista** – täydennä tietoja valokuvilla tärkeimmistä kohdista, kuten pysäköinnistä, kulkureitistä, sisäänkäynnistä ja esteettömästä WC:stä.
- **Helposti löydettävää** – sijoita esteettömyystiedot yrityksen verkkosivuille paikkaan, josta ne löytyvät ilman erillistä yhteydenottoa.
- **Ajantasaista** – päivitä tiedot aina, kun tiloissa tai palveluissa tapahtuu muutoksia.

Muista: asiakkaan tavoitteena ei ole löytää täydellisen esteetöntä kohdetta, vaan riittävästi luotettavaa tietoa tehdäkseen päätöksen omista lähtökohdistaan.

Tämän viestintämallin lopussa on esimerkki esteettömyystietojen viestimisestä.



Saapuminen

estea

Tieto	Kohteen arvo	Ohje / suositus
Esteetön pysäköintipaikka merkitty	kyllä / ei	Kyllä / ei
Esteettömän pysäköintipaikan mitat	m	3.6 x 5 m
Kulkureitin pintamateriaali		Esim. asvaltti, laatta, sora.
Kulkureitin kaltevuus		Ilmoita prosentteina (%) mahdollinen kaltevin kohta
Talvikunnossapito		Esim. aurataan päivittäin

Sisäänkäynti

Tieto	Kohteen arvo	Ohje / suositus
Sisäänkäynti on valaistu	kyllä / ei	Valaistu sisäänkäynti helpottaa hahmottamista
Oven edessä olevan tasanteen koko	m	Suositus min. 1.5 x 1.5 m. Tasanteella ei ole kaltevuutta - jos oven edusta on kalteva, ilmoita kaltevuus
Mahdollisen luiskan leveys ja kaltevuus	cm %	Leveyssuositus yli 90cm Kaltevuussuositus max 5-8%
Mahdollisissa portaissa on käsijohteet	kyllä / ei	Käsijohteet parantavat turvallisuutta kaikille



Euroopan unionin
osarahoittama



LAPIN LIITTO



KITTILÄ
PUHDASTA KULTUR

Tieto	Kohteen arvo	Ohje / suositus
Ulko-oven avaustapa		Manuaalinen / automaattinen painikkeella / automaattinen tunnistimella /pyörö-ovi
Ulko-oven kynnyks	mm	Suositus alle 20mm Mainitse, jos kynnyks on luiskattu
Ulko-oven vapaa kulkuleveys	cm	Mittaa kulkuleveys aukon kapeimmasta kohdasta

Liikkuminen ja asiointi sisätiloissa

Tieto	Kohteen arvo	Ohje / suositus
Palvelupisteen korkeus	m m	Jos palvelupiste usealla korkeudella, ilmoita kaikki
Palvelupisteellä on induktiosilmukka	kyllä / ei	<u>Induktiosilmukka on kuulemisen apuväline</u>
Istumismahdollisuus odottaessa	kyllä / ei	
Aistiympäristö		Kuvaile, millainen äänimaisema (musiikki / taustamelu), valaistus ja tuoksu tilassa on
Vetätymismahdollisuus rauhalliseen tilaan	kyllä / ei	

Tieto	Kohteen arvo	Ohje / suositus
Hissi	kyllä / ei	Kerro lisäksi hissien sijainti
Hissikorin koko	m	Mittaa hissien leveys ja syvyys
Portaat		Kuvaile, onko portaissa käsijohteet ja kontrastiraidat

Esteetön wc

Tieto	Kohteen arvo	Ohje / suositus
Esteettömän wc:n sijainti		Kuvaile, missä yleinen esteetön wc sijaitsee
Oven vapaa kulkuleveys	cm	Mittaa kulkuleveys aukon kapeimmasta kohdasta
Esteettömän wc:n koko	m	Ilmoita kalusteista vapaan tilan koko, suositus 1,5 x 1,5 m
Istuimen korkeus	cm	
Käsijohteet	kyllä / ei	
Käsisuihku	kyllä / ei	

Majoitus, esteetön huone

estea

Tieto	Kohteen arvo	Ohje / suositus
Esteettömien huoneiden määrä ja tyyppi		
Esteettömän huoneen oven avaustapa		Manuaalinen ovipumpulla / ovenavauspainike Kuvaile, onko ovi raskas avata
Vapaa, kalustamaton tila huoneessa	m	Suositus vähintään 1.5 x 1.5 m
Sängyn korkeus	cm	Kerro, jos sänky on korkeussäädettävä / moottoroitu
Vapaa tila sängyn vieressä	cm	Suositus vähintään 1.5 m toisella puolella
Vapaa tila sängyn alla	cm	Vapaa tila sängyn alla tarvitaan nostolaitteen käyttöä varten
Valaistuksen säätö		Kuvaile, missä valaistuksen säätöpainikkeet sijaitsevat ja onko valaistus säädettävä
Kylpyhuoneen oven vapaa kulkuleveys	cm	Mittaa kulkuleveys aukon kapeimmasta kohdasta
Vapaa tila suihkussa	m	Ilmoita kalustamattoman tilan koko
Suihkutuoli	kyllä / ei	Onko mahdollista saada suihkutuli

Lisäksi ilmoita majoitushuoneen wc:n tiedot kuten "esteetön wc" kohdassa



Euroopan unionin
osarahoittama



LAPIN LIITTO



KITTILÄ
PUHDASTA KULTUA

Tieto	Kohteen arvo	Ohje / suositus
Esteetön kulku ravintolasaliin		Esim. samassa tasossa / hissillä / luiskalla
Esteettömät kulkuväylät ravintolasalissa	cm	Ilmoita kulkuväylien vapaa kulkutila silloin, kun pöydissä istutaan. Suositus min 90 cm
Pöytien korkeus	cm	
Itsepalvelulinjaston korkeus	cm	Suositus noin 80-90 cm
Itsepalvelulinjastolla laskutilaa lautaselle	kyllä / ei	Laskutilaa tarvitaan esimerkiksi yhdellä kädellä toimiessa
Esteetön kulku terassille	kyllä / ei	Esim. kynnysten korkeus
Rauhallinen ruokailutila	kyllä / ei	Esim. mahdollista varata pöytä sivummalta
Valaistus		Kuvaile, millainen valaistus salissa on ja onko sitä mahdollista säätää pyydettyäessä
Aistiympäristö		Kuvaile äänimaisemaa, musiikkia, hajusteita
Erityisruokavaliot		Kerro, mitä on huomioitu ja mistä saa lisätietoja

Tieto	Kohteen arvo	Ohje / suositus
Liikkumisympäristö		Esim. lumi, epätasainen maasto, pitkospuut, kovapohjainen reitti ja onko mahdollista mukauttaa
Esteettömät kulkuväylät	kyllä / ei	Kuvaile, pääseekö kaikkiin palveluun kuuluviin kohteisiin (esim. kota) esteettömästi
Mahdollisuus esteettömään wc:hen	kyllä / ei	Kerro, missä lähin esteetön wc
Fyysiset vaatimukset		Esim. edellyttää siirtymistä kelkkaan / ylävartalon hallintaa / ei erityisiä vaatimuksia
Avustajan tarve ja osallistuminen		Esim. avustaja voi osallistua maksutta
Aktiviteetin mukauttaminen		Kerro, mitä voidaan muuttaa asiakkaan tarpeiden mukaan, esim. kesto, reitin pituus
Ryhmän koko		Kuvaile, millaisia ryhmäkokoja yleensä on / onko mahdollista mukauttaa
Aistiympäristö		Kuvaile äänimaisemaa, musiikkia, hajusteita
Yhteyshenkilö		Kehen voi ottaa yhteyttä, jos tarvitsee mukautettua palvelua