

Ennakkotiedolla uusia asiakkaita
– esteettömyystieto osana
yrityksen viestintää

26.8.2026
Sanna Kalmari



PALMUASEMA
Esteetön matka by Sanna Kalmari



Sanna Kalmari

- **Esteettömän matkailun asiantuntija, vaikuttaja ja innostaja**, maailmanmatkaaja, sosionomi AMK, matkailuvirkailija, kouluttaja, matkanjohtaja.
- Pitkä työkokemus vammaisuuteen liittyvistä asioista ja erityisesti matkustamiseen liittyvistä kysymyksistä.
- Matkailusivusto Palmuasema – Esteetön matka, Suomen suosituin esteettömän matkailun tietolähde ja blogi jo vuodesta 2011 www.palmuasema.fi
- Matkoilla mukana aina synnynnäinen lihassairaus, sähköpyörätuoli ja henkilökohtainen avustaja.
- Kokemusta yli 40 maasta ja monista Suomen kohteista. Suosikkimaa Espanja.
- Taustalla ajatus, että ei ole niin vaikeaa vammaa, etteikö matkustaminen olisi mahdollista.
- FB: Palmuasema
IG: sanna.kalmari
LinkedIn: Sanna Kalmari



Iltapäivän kulku

- Mistä esteettömyystiedossa on kyse?
- Millaista on hyvä esteettömyystieto?
- Esimerkkejä esteettömyystiedosta
- Tauko
- Tehtäviä
- Keskustelua

Esteettömyystieto on
yksinkertaisimmillaan
muutama lause.
Sen puute saa
asiakkaan kuitenkin
usein jäämään kotiin
tai menemään
muualle.

Katso johdannoksi video somesta:
Facebook @palmuasema tai Instagram
@sanna.kalmari



Esteettömyystiedossa on
kyse...



PALMUASEMA

Esteetön matka by Sanna Kalmari

Asiakkaiden saamisesta

- Määrittelytavasta riippuen 16-25 % ihmisistä tarvitsee matkoillaan esteettömiä palveluja vamman, sairauden, ikääntymisen tuomien haasteiden tai väliaikaisen tilan vuoksi. Luku kasvaa, kun joukkoon lasketaan näiden henkilöiden matkaseura.
- Emme valitettavasti elä vielä maailmassa, jossa kaikki palvelut olisivat 100 %:sti esteettömiä. Siksi asiakas ei osaa olettaa täysin esteettömän palvelusikaan olevan sitä, jos et kerro siitä.
- Jos et kerro fyysisen palvelusi osoitetta, asiakas ei tiedä mihin tulla. Jos et kerro esteettömyyttä, asiakas ei tiedä voiko hän tulla.



PALMUASEMA

Esteetön matka by Sanna Kalmari

Asiakaspalvelusta

- Hyvään asiakaspalveluun kuuluu, että palvelua käyttävä asiakas saa riittävät tiedot voidakseen käyttää palvelua ilman, että hänen täytyy nähdä kohtuuttomasti vaivaa.
- Esteettömyystietojen tarjoaminen proaktiivisesti helpottaa sekä asiakasta että henkilökuntaa.
- Koko henkilökunnan perehdyttäminen työpaikkansa esteettömyyteen ja erilaisten ja eri tavalla kommunikoivien asiakkaiden kohtaamiseen on tärkeä osa kokonaisuutta.



Asiakkaan mahdollisuudesta valita

- Tarpeet esteettömyydelle ovat hyvin yksilöllisiä. Paikan esteettömyydestä kannattaa siksi kertoa **aina**, sillä emme millään voi tietää mikä on esteetöntä kenellekin. Itsestä esteelliseltä tuntuva paikka voi sopia jonkun tarpeisiin tai asiakkaalla voi olla omia välineitä paikkaamaan esteellisyyttä.
- Kertomalla rehellisesti esteettömyydestä, asiakkaalla on valta ja toisaalta myös vastuu valita itselle sopivat palvelut.
- Esteettömyyttä tarvitsevat asiakkaat hyödyntävät kaikenlaisia palveluja ja siksi myös esteettömyystieto koskee ihan kaikkia yrityksiä.



PALMUASEMA

Esteetön matka by Sanna Kalmari

Turvallisuudesta

- Puutteellinen tai väärä esteettömyystieto voi johtaa aitoihin vaaratilanteisiin, jos asiakkaan tarve ja palvelun esteettömyys eivät kohtaakaan.
- Pettymys ennakkoon paikan soveltumattomuudesta itselle on parempi vaihtoehto kuin huomata paikan päällä, ettei esimerkiksi pääsekään vessaan.
- Esteettömyyden huomioiminen myös poikkeus- ja hätätilanteissa on tärkeää. Esim. hälytysjärjestelmät muutenkin kuin äänellä ja evakuointi.



PALMUASEMA

Esteetön matka by Sanna Kalmari

Markkinoinnista

- Matkustushalun herättäminen on iso osa asiakkaan palvelupolkua -> luodaan tekstillä ja kuvilla tervetullut olo.
- Esteettömyyteen liittyvä sanasto on tärkeää hakukonenäkyvyyden kannalta. Nykyään tärkeänä osana myös tekoälyn huomioiminen!

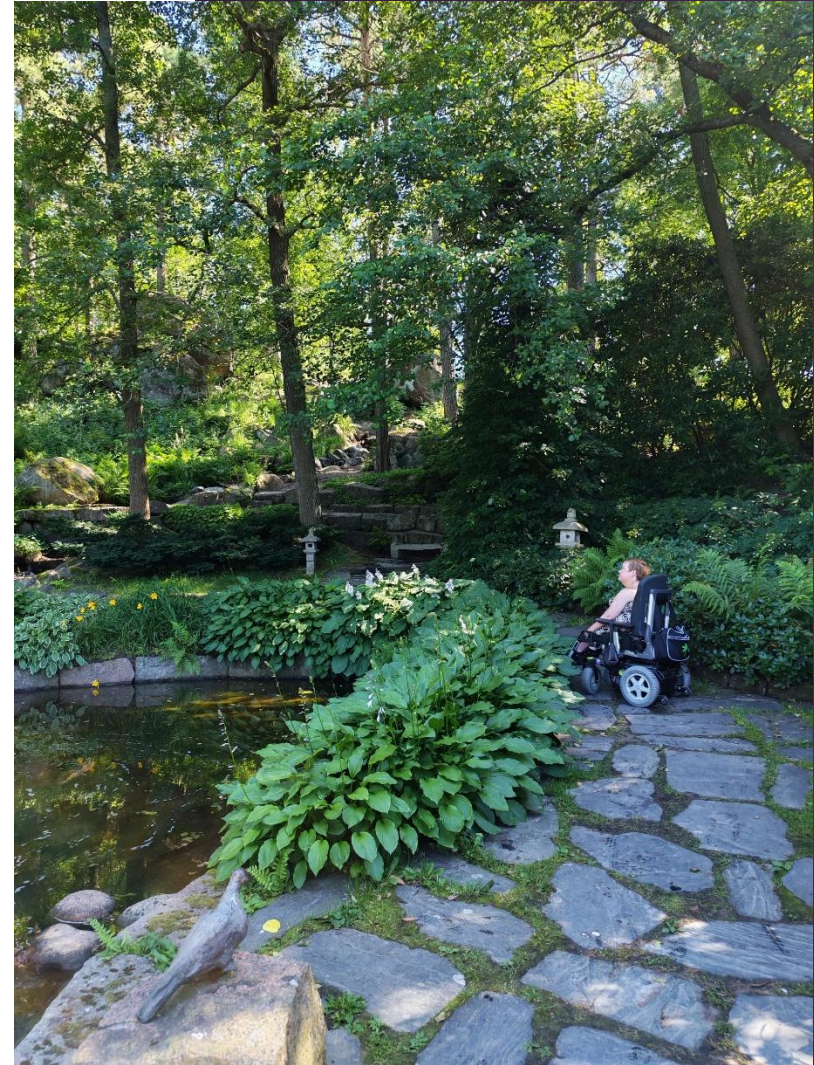


PALMUASEMA

Esteetön matka by Sanna Kalmari

Ihan vaan tiedosta

- Esteettömyystiedon lisääminen tuntuu usein jotenkin isolta asialta ja työläältä satsaukselta, vaikka todellisuudessa se on tietoa siinä missä muukin asiakkaille tarjottava tieto, kuten osoite.



Mitä ajattelet, miksi
esteettömyystieto silti lähes
poikkeuksetta edelleen
yrityksiltä puuttuu?



PALMUASEMA

Esteetön matka by Sanna Kalmari

Millaista on hyvä
esteettömyystieto?



PALMUASEMA

Esteetön matka by Sanna Kalmari

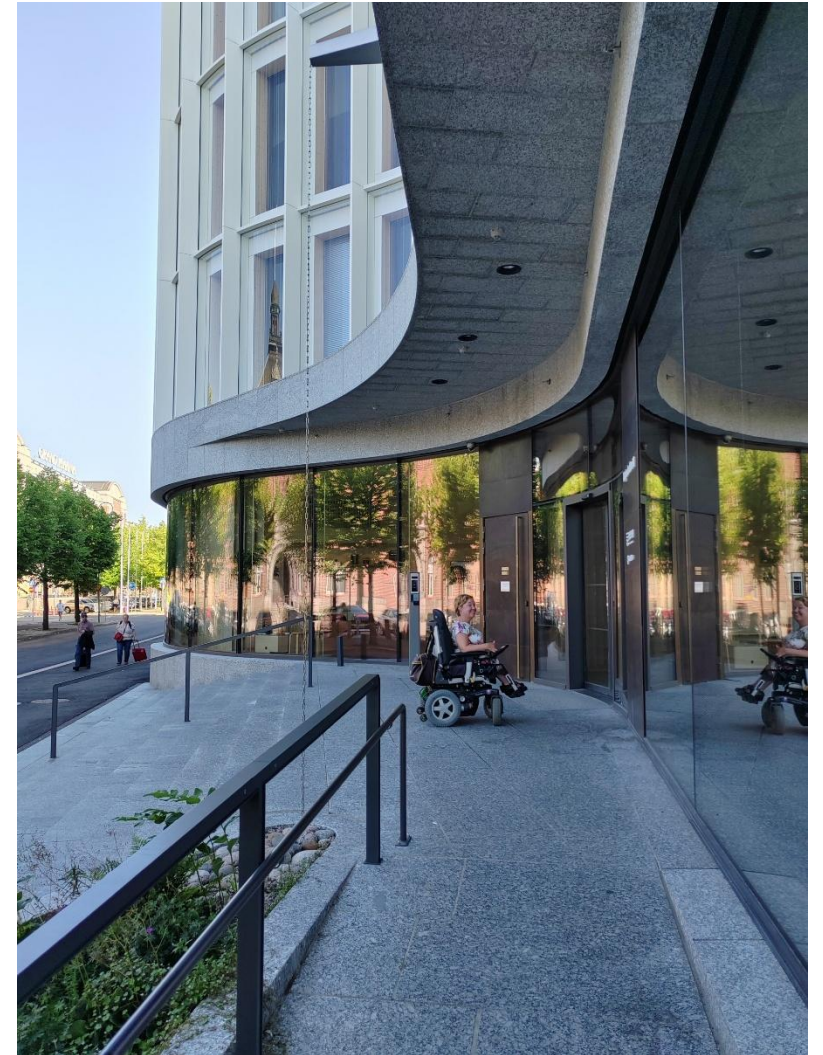
Ainakin se on

- **Faktoihin perustuvaa** – esteettömyystietoon pitää aina pystyä luottamaan.
- **Täsmällistä** – konkreettiset mitat kertovat aina totuuden. Määritteet, kuten pieni vs. suuri, korkea vs. matala ovat hyvin tulkinnanvaraisia.
- **Päivittyvää** – kerran tehty esteettömyyskuvaus on tärkeää ja usein myös helppoa päivittää muutosten tullessa tai esimerkiksi hissien hajoessa.
- **Löydettävää** – tietoa ei pitäisi joutua kaivelemaan nettisivuilta.
- **Havainnollista** – vaikka teksti ja luvut ovatkin tärkeitä, asiakkaalle yksi oikeasta kulmasta otettu kuva voi jo kertoa kaiken.



Fyysiseen tilaan tullessaan asiakas voi haluta tietää 1/2

- Millä kulkuvälineellä hän voi saapua paikalle. Esim. onko kohteeseen tuleva bussi esteetön tai onko kohteessa liikuntaesteisten pysäköintipaikka.
- Millainen matka julkisen liikenteen pysäkiltä tai pysäköintipaikalta on sisäänkäynnille ja millaista materiaalia kulkureitti on.
- Pääseekö hän sisään tilaan. (esim. mahdolliset sisäänkäynnin kynnykset, mahdollisen luiskan leveys ja kaltevuus, mahdollisten portaiden käsijohteet, ovien leveys)

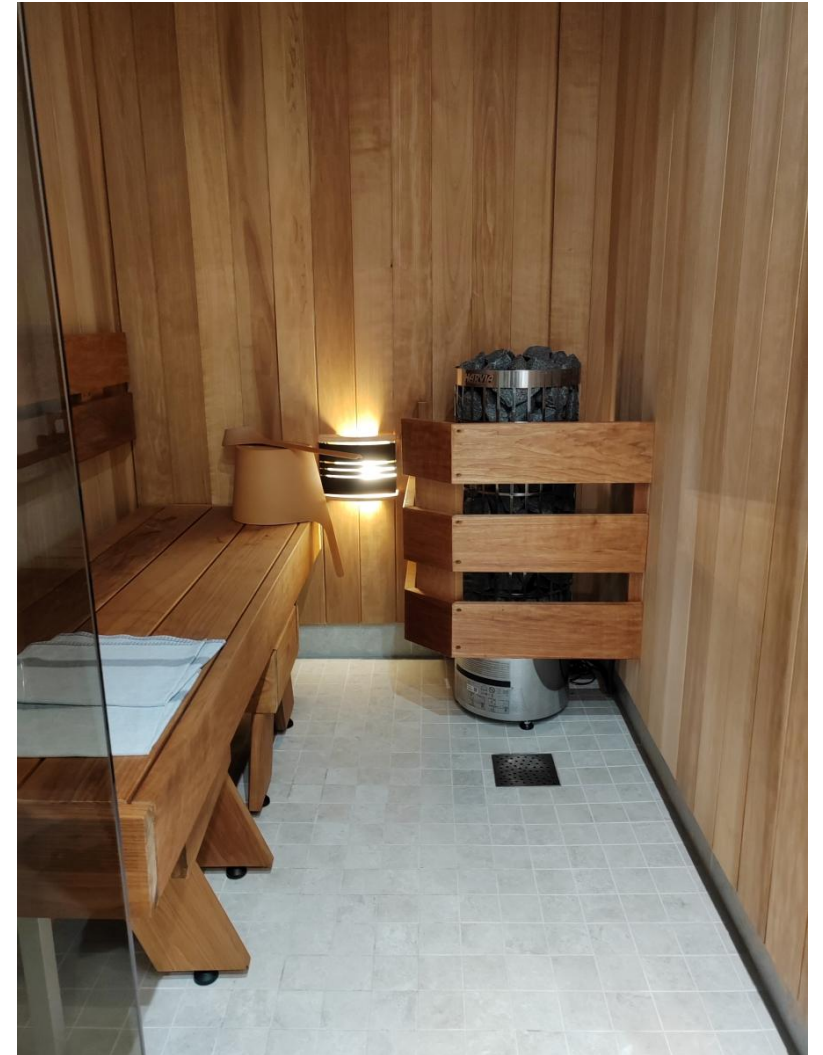


PALMUASEMA

Esteetön matka by Sanna Kalmari

Fyysiseen tilaan tullessaan asiakas voi haluta tietää 2/2

- Voiko hän hyödyntää kaikkia tilassa olevia palveluja (esim. pääseekö tilassa liikkumaan, pääseekö pöydän ääreen yms. Muista myös terassit ja kattoterassit!)
- Pääseekö tilassa istumaan.
- Pystyykö hän käyttämään tilassa vessaa (esim. wc:n koko, oven leveys, wc-istuimen korkeus, tukikaiteet).
- Millainen valaistus sisäänkäynnillä ja tilassa on.
- Millainen äänimaailma tilassa on ja onko saatavilla induktiosilmukkaa.
- Onko tarvittaessa mahdollisuus rauhalliseen tilaan, mikäli aistikuormitus on kova.
- Onko hajusteettomuutta huomioitu tilassa.

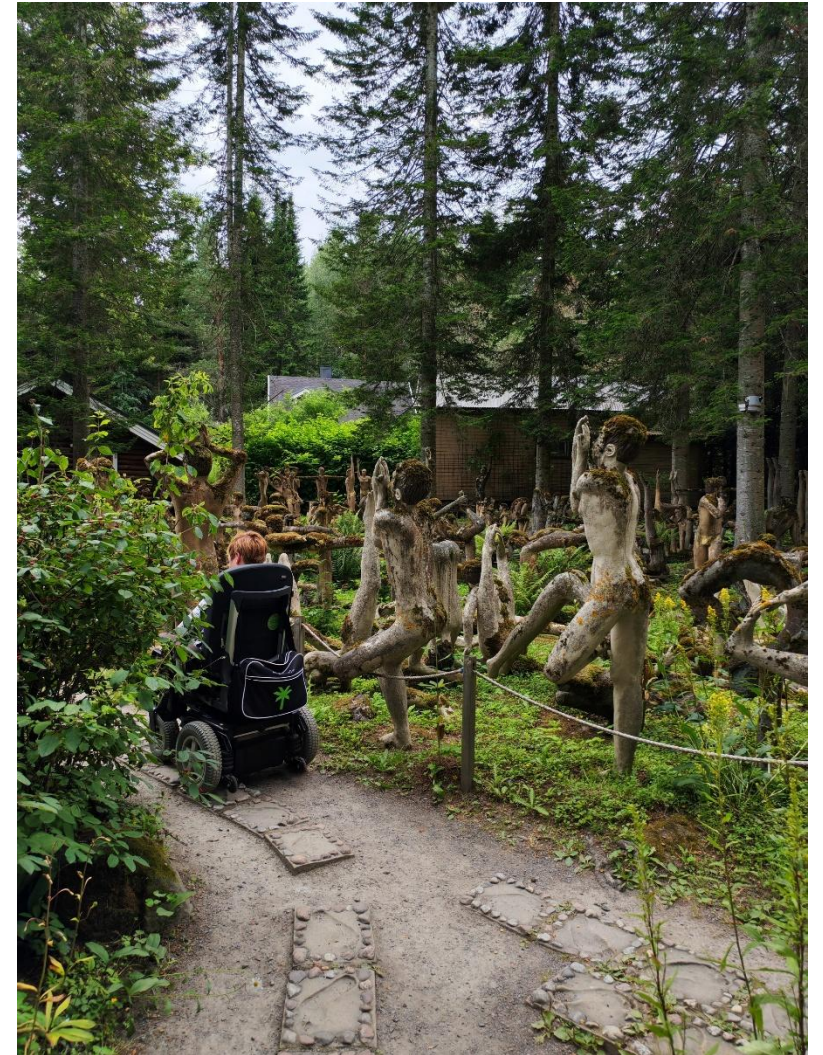


PALMUASEMA

Esteetön matka by Sanna Kalmari

Ulkotilaan / ohjelmapalveluun tullessaan asiakas voi haluta tietää

- Miten saapua paikalle (kts. edellinen)
- Millaisia etäisyyksiä esim. ohjelmapalvelussa kuljetaan, onko reitin varrella mahdollisuus pysähtyä ja istua.
- Millaista alustaa ulkona kuljetaan, onko siinä korkeusvaihteluja tai sivuttaiskaltevuuksia.
- Edellyttääkö osallistuminen siirtymistä (esim. kelkkaan) ja onko siirtymiseen saatavilla apua tai apuvälineitä
- Millaista toimintakykyä osallistuminen edellyttää (kerro tarkemmin kuin ”ei sovellu liikuntarajoitteisille”)
- Voiko avustaja osallistua maksutta



Markkinoinnin näkökulmasta

- Esteettömyysratkaisut sulautuvat parhaimmillaan tilaan ja yhtä lailla esteettömyysviestintä sulautuu muuhun viestintään.
- Esteettömyystiedot voi ilmaista yrityksen tyyliin sopivalla tavalla, eikä kaikkea tietoa tarvitse olla kaikkialla, kunhan tarkat tiedot ovat esimerkiksi nettisivuilla.
- Mainoskuvassa esimerkiksi sosiaalisessa mediassa liikkumisen apuvälineitä käyttävä henkilö viestii heti siitä, että palvelussa on todennäköisesti huomioitu esteettömyys, vaikka tekstiä ei olisi ollenkaan tai siinä ei mainittaisi esteettömyyttä.
- Nettisivujen etusivulla, palvelun mainoksessa tms. voi mainita esimerkiksi ”olemme huomioineet esteettömyyden”, ”meille on esteetön kulku”, ”tilamme eivät ole täysin esteettömät” tms. ja laittaa linkin sivulle, joka kertoo esteettömyydestä. ”Lue lisää esteettömyydestä”.
- Voiko markkinoinnissa hyödyntää myös ääntä?
- Vaikuttajamarkkinointi tehokas tapa levittää tietoa ja herättää matkaunelmia!

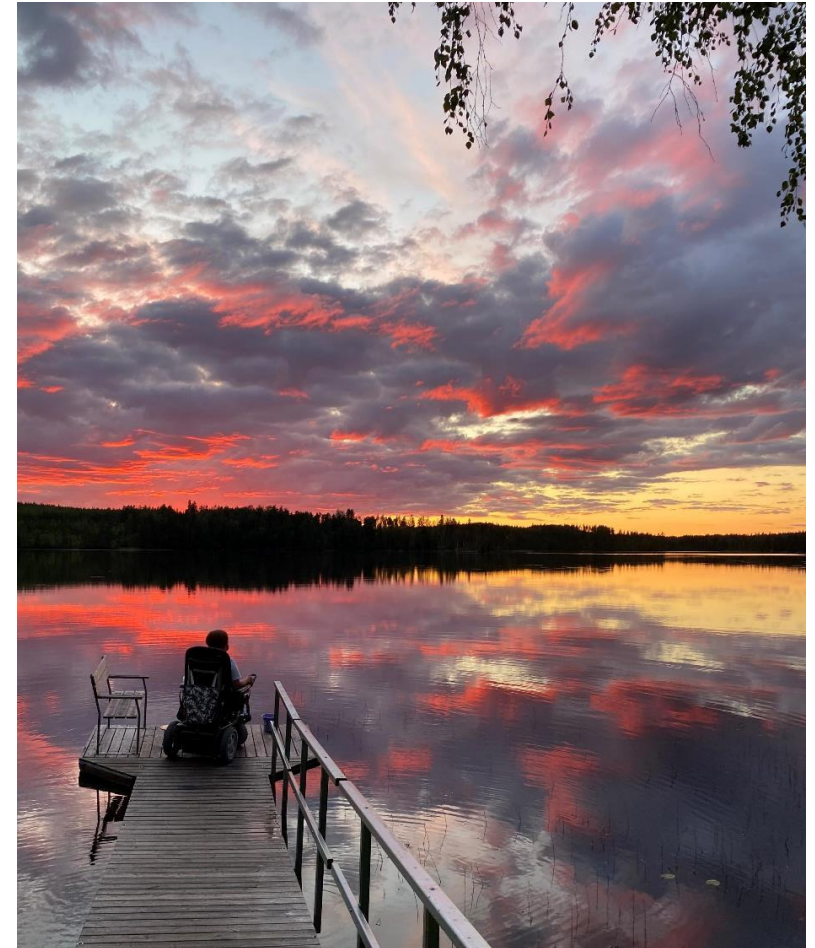


PALMUASEMA

Esteetön matka by Sanna Kalmari

Kuvamaailma

- Erilaisten ihmisten näkyminen kuvissa aktiivisina toimijoina.
- Esteettömyyttä edistävien asioiden näkyminen yleisissä kuvissa. Esimerkiksi rakennuksen kokonaiskuvassa myös luiska näkyviin.
- Esteettömyyttä kuvatessa luiskat kannattaa kuvata sivulta jyrkkyyden hahmottamiseksi ja esimerkiksi wc ovelta niin, että tila näkyy kokonaisuudessaan.
- Myös kuvaajien valitseminen inklusiivisuus huomioiden.



Esimerkkejä

- Santa's Hotels
<https://santashotels.fi/esteettomyys/>
- Nallikari <https://nallikari.fi/esteettomyys/>
- Nuuksion Taika
<https://www.nuuksiontaika.fi/esteettomyys/>
- Hawkhill
<https://www.hawkhill.fi/meista/esteettomyys/>
- Vapriikki
<https://www.vapriikki.fi/vieraile/esteettomyys/>
- Visit Jyväskylä Region
<https://visitjyvaskyla.fi/esteeton-keski-suomi/>

Kengurun maailma – päiväretki

Järjestäjä: Sannan kengururetket

Ajankohta: Lauantaisin klo 10.00-16.00, ympäri vuoden. Myös tilauksesta ryhmille.

Osallistujat: Max. 20 henkilöä / ryhmä. Soveltuu kaikenikäisille.

Lähtöpaikka: Kenguruasema (karttalinkki)

Kieli: Englanti

Lähde tutustumaan Australian tunnetuimman eläimen elämään! Päiväretki vie Australian ainutlaatuisiin, lumoaviin maisemiin ja tutustuttaa sinut kenguruiden luonnolliseen elinympäristöön ja alueen kiehtovaan historiaan paikallisoppaan johdolla.

Retkeen sisältyy kuljetus (30 min/suunta), retken aikainen opastus, lounas ja tunti vapaa-aikaa.

Esteetön retki: Retken kaikissa vaiheissa on huomioitu esteettömyys ja saavutettavuus. Henkilökohtaiset avustajat / tulkit osallistuvat maksutta. Lisätietoja esteettömyydestä [täältä](#).

LGBTQ-friendly retki.

Hinta: 85 € / aikuinen, alle 12-vuotiaat 42,50 €. Osta retki [verkkokaupasta](#) tai osaavilta [myyjiltämme](#)



PALMUASEMA

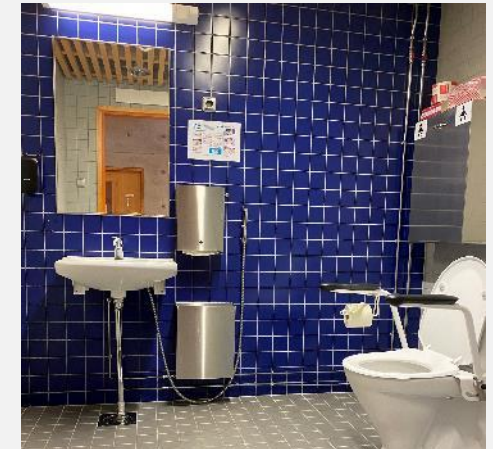
Esteetön matka by Sanna Kalmari

Esteettömyys & saavutettavuus Kengurun maailma -päiväretkellä

- Voit varata retken kaikista varauskanavista. Online-varausjärjestelmässä sinulta kysytään tarpeitasi liittyen esteettömyyteen.
- Kaikkien retkien kuljetukset toteutetaan matalalattiabussilla, jossa on ramppi ja kaksi pyörätuolipaikkaa kiinnityspisteineen. Kääntösäde bussin sisällä on 120 cm. Tilauksesta ryhmille on käytössä myös bussi, jossa on 8 pyörätuolipaikkaa. Kuskin antama informaatio on saatavana myös tekstiversiona. Jos tulet paikalle omalla autolla, retken lähtöpisteellä on neljä liikuntaesteisten pysäköintipaikkaa, joiden leveys 4 metriä.
- Kohteessa liikutaan retken opastuksen aikana 1,9 kilometriä. Maasto on tasaista, eikä reitillä ole yli 8 %:n pituussuunnan korkeusvaihteluja tai yli 3 %:n sivuttaiskaltevuutta. Reitti on osittain puulaudoitusta ja osittain kivituhkaa. Reitillä ovat testanneet sähköpyörätuolin, sähkömopon, kelattavan ja työnnettävän manuaalipyörätuolin käyttäjät, rollaattorin avulla liikkuvat henkilöt, valkoisen kepin kanssa liikkuvat henkilöt ja henkilöt, joilla on tasapainovaikeuksia kävellessä.
- Penkkejä on matkan varrella ja opas huomioi tarpeen pysähdyksille.
- Kohteessa on esteetön wc reitin alku/päästöspisteellä sekä puolivälissä buffet-ravintolassa.
- Opas on koulutettu huomioimaan eri tavoin vammaisten henkilöiden tarpeet ja retkellä hyödynnetään moniaistisuutta. Opastus on saatavana tabletin kautta myös viitottuna ja tekstitettynä.
- Henkilökohtaiset avustajat ja tulkit osallistuvat maksutta, mikäli avustajaa/tulkkia tarvitsevilla on käytössään Vammaiskortti ja siinä Oikeus avustajaan –merkintä.
- Lisätietoa esteettömyyteen ja saavutettavuuteen liittyvissä asioissa sähköpostitse xxx tai puhelimitse xxx



Alku/päätepisteen wc. Wc-istuimen korkeus 43 cm.



Buffet-ravintolan wc. Wc-istuimen korkeus 45 cm.



Mitä ajatuksia tai kysymyksiä
on herännyt?



PALMUASEMA

Esteetön matka by Sanna Kalmari

Tehtävä

Tarkastele hetki (5 min) ensin yksin edustamaasi yritystä ja mieti:

- Mitä asiakkaan pitää tietää nimenomaan edustamasi palvelun esteettömyydestä, jotta hän pystyy arvioimaan, sopiiko palvelunne hänelle?
- Miten olette jo tehneet tai voisitte tehdä esteettömyyden näkyväksi yrityksenne verkkosivuilla, sosiaalisessa mediassa ja kuvamaailmassa?
- **Keskustelkaa pienryhmässä (15 min) ja jakakaa sitten 1-2 oivallustanne koko ryhmälle.**

Kerro yksi konkreettinen
asia, jonka teet
esteettömyysviestinnän
eteen seuraavaksi



PALMUASEMA

Esteetön matka by Sanna Kalmari



Arvostan kovasti palautettasi
[https://forms.gle/8GUJ6y9Gi
ouPgpGU7](https://forms.gle/8GUJ6y9GiouPgpGU7)



PALMUASEMA

Esteetön matka by Sanna Kalmari

Kiitos ja iloa esteettömän
matkailun kehittämiseen!

www.palmuasema.fi
sanna@palmuasema.fi

FB: Palmuasema
IG: sanna.kalmari
LinkedIn: Sanna Kalmari



PALMUASEMA
Esteetön matka by Sanna Kalmari

