

Esteetöntä palvelua joukkoliikenteessä



Lukijalle

Perustuslain mukaan ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä, eikä ketään saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan esimerkiksi vammaisuuden perusteella. Julkisen liikenteen tulee palvella kaikkia.

Useimmille matkustajille joukkoliikenteen käyttö onkin helppoa ja vaivatonta. Tietyt matkustajaryhmät, esimerkiksi lapset, ikääntyneet ja vammaiset henkilöt tarvitsevat erityishuomiota. Heillekin matkustamisen tulisi olla paitsi mahdollista, myös luotettavaa ja turvallista sekä kokemuksenakin miellyttävää.

Asialla on merkitystä sekä matkustajalle itselleen että koko yhteiskunnalle. Itsenäinen liikkumismahdollisuus parantaa huomattavasti elämänlaatua. Kaikille soveltuva esteetön ympäristö tarjoaa mahdollisuuden elää itsenäisesti ja omatoimisesti: tehdä työtä, käyttää palveluja, nauttia vapaa-ajasta ja tavata muita ihmisiä.

Tämän tavoitteen toteuttamiseksi on tehty jo paljon työtä. Matalalattiaiset bussit ja junat, selkeä joukkoliikenneinformaatio ja helposti hahmotettava liikenneympäristö hyödyttävät kaikkia matkustajia. Miellyttävän matkakokemuksen täydentää luotettava, ystävällinen ja kohtelias asiakaspalvelu.

Hyvä palvelu on yleensä helppo toteuttaa, kun olosuhteet ovat hyvät. Liikenteessä näin ei aina ole. Ammattitaitoon kuuluu kuitenkin laadukas työnsuoritus silloinkin, kun on pimeää, märkää, liukasta tai ruuhkaista. Asiakaspalvelussakin jyvät erottuvat akanoista silloin, kun palvelutilanne on syystä tai toisesta tavanomaista poikkeava.

Matkustajissa on edustettuna koko ihmisyyden kirjo. Tässä kirjasessa käsitellään niitä haasteita, jotka johtuvat matkustajien vaihtelevasta toimintakyvystä. Julkinen liikenne on jo määritelmällisesti julkista eli avointa kaikille; siksi kaikkien matkustajien tulisi saada laadukasta palvelua.

Jokaiselle yritykselle on olennaisen tärkeää ansaita asiakkaidensa luottamus. Kaikkien matkustajien hyvä palvelu lisää joukkoliikenteen suosiota ja siten varmistaa alan työpaikkojen säilymisen.

Toisinaan turvallisuusmääräykset asettavat rajoituksia liikumis- ja toimimisesteisten henkilöiden matkustamiselle.

Esimerkiksi lentokoneessa ja laivassa henkilökunnan tulee kaikissa tilanteissa pystyä vastaamaan matkustajien turvallisuudesta. Rajoitukset merkitsevät myös sitä, että liikumis- ja toimimisesteisen matkustajan henki on yhtä arvokas kuin muidenkin.

Henkilöstön tulee kuitenkin varautua selittämään ja perustelemaan määräykset ja käytännöt matkustajille.

Ammattitaidolla ja asenteella parempaa arkea kaikille

Tämä kirjanen on kirjoitettu etulinjaa varten – sinulle, joka päivittäisessä työssäsi kohtaat asiakkaita ja luot omilla toimillasi mielikuvan asiakaspalvelun laadusta.

Yhtä tärkeää on, että liikenneyrityksen johto on sisäistänyt hyvän asiakaspalvelun merkityksen ja on sen kehittämisessä työntekijöidensä tukena. Se, että olet saanut tämän kirjan luettavaksesi, on merkki siitä, että työnantajasi haluaa tukea työtäsi ja auttaa sinua kehittämään ammattitaitoasi.

Hyvä asiakaspalvelu edellyttää tietoja ja taitoja. Niillä ei kuitenkaan ole merkitystä ilman ammattietiikkaa ja työmoraalia. On tärkeää muistaa, että jokainen matkustaja on ihminen, jolla on oma arvonsa ja omat oikeutensa. Tee muille se, mitä haluaisit itsellesi tehtävän, on hyvä ohjenuora myös ammatilliseen toimintaan. Yksittäiset teot saattavat olla pieniä, ja ne ovat usein enemmän kiinni huomaamisesta kuin teknisestä osaamisesta. Kaikki ne osaltaan tekevät maailmasta hiukan paremman paikan elää.

Ennen englantilaisissa hiilikavoksissa pidettiin kanarialintuja. Jos hengitysilmassa oli myrkyllisiä kaasuja, lakkasivat linnut laulamasta, ja kaivosmiehet ennättivät pelastautua. Vammaisten palvelu joukkoliikenteessä on samanlainen testi: jos palvelu toimii heidän kohdallaan, sujuu se kaikkien muidenkin kohdalla.

Sisällys

Lukijalle	2
Matkustamisen esteet.....	4
Miten huomaa avun tarpeen?	6
Herätä luottamusta.....	7
Liikkumisesteinen matkustaja.....	8
Näkövammainen matkustaja	12
Kuurot ja kuuroutuneet.....	16
Huonokuuloinen matkustaja	17
Ymmärtämisvaikeudet	19
Puhevaikeudet	21
Erilaisen näköiset matkustajat	22
Pelokkaat matkustajat	23
Ikääntyneet matkustajat	24
Lapset	26
Sairauskohtaukset	28
Lähteet	29
Yhteystietoja	30



Matkustamisen esteet

Matkustajan kohtaamat esteet voidaan jakaa neljään päätyyppiin:

- fyysiset esteet, kuten jalankulkuympäristön tasoerot tai kulkuvälineeseen pääsy,
- informaation puute, kuten puutteelliset opasteet ja riittämättömät tai vaikeaselkoiset tiedot joukkoliikennepalveluista,
- luottamuksen puute, kuten epätietoisuus koko edestakaisen matkan onnistumisesta tai tarvittavan avun saamisesta,
- kustannukset, kuten matkan tai kulkuvälineen hinta.

Esteet haittaavat kaikkia, mutta voimakkaimmin ne rajoittavat liikumis- ja toimimisesteisten henkilöiden matkustamista.

Esteistä kolmeen ensinmainittuun on mahdollista vaikuttaa asiakaspalvelua parantamalla. Matkustajaa voidaan avustaa paikoissa, joissa on kulkuesteitä. Informaatiota voidaan antaa yleisten palvelujen lisäksi myös henkilökohtaisesti, siinä laajuudessa ja muodossa mikä tilanteessa on tarkoituksenmukaista.

Hyvän palvelun vahvistama luottamus siitä, että matka onnistuu joko itsenäisesti tai tarvittaessa henkilökunnan avustuksella, on tärkeä edellytys sille, että joukkoliikennematkaan ylipäätään ryhdytään. Tässä jokaisen liikenteen ammattilaisen panos on tärkeä: luottamus on työläs ansaita mutta helppo menettää. Matkaketjukin on yhtä vahva kuin sen heikoin lenkki.

Kaikilla on jossain elämänvaiheessa liikkumisesteitä

Liikkumisesteisyys liittyy usein ikään, sairauteen tai vammaan. Vammaisia on väestöstä 10–13 prosenttia. Ongelma koskettaa kuitenkin kaikkia: on arvioitu, että ihmiset ovat elinajastaan keskimäärin 40 prosenttia eri tavoin liikkumis- ja toimimisrajoitteisia. Olet läheistesi kanssa jossakin elämänvaiheessa aivan varmasti osa tätä joukkoa. Esimerkiksi raskaiden kantamusten tai pienten lasten kanssa liikkuessasi kohtaat jo monenlaisia liikkumisesteitä.

Suomalaisista 15 prosenttia on yli 65-vuotiaita. Vuoteen 2030 mennessä heitä on suomalaisista joka neljäs. Samalla ajanjaksolla yli 75 vuotta täyttäneiden määrä yli kaksinkertaistuu nykyisestä.

Jos julkisten liikennepalveluiden käyttö tuottaa kohtuuttomia vaikeuksia kansalaiselle, on kunta velvoitettu järjestämään riittävät kuljetuspalvelut näille henkilöille. Väestön ikääntyessä tämän kasvavan asiakasryhmän palveleminen on entistä tärkeämpää, sillä runsas erilliskuljetusten käyttö tulee kunnille kalliiksi. Siksikin yleisen joukkoliikenteen palvelujen on sovelluttava mahdollisimman laajasti myös liikkumis- ja toimimisesteisille matkustajille. Erilliskuljetusten vähenemisestä koituvan suoranaisten rahansäästön lisäksi omatoiminen liikkuminen tukee ikääntyvän henkilön vireyttä ja toimintakykyä, mikä osaltaan vähentää laitoshoidon ja kuntoutuksen tarvetta. Esteettömät joukkoliikennepalvelut helpottavat kaikkien kulkemista.

Mietittävää:

- Oletko itse ollut tai onko joku läheisesi ollut tavalla tai toisella liikkumisesteinen? Onko julkisen liikenteen käyttö tällöin ollut mahdollista? Ellei näin ole ollut, mikä on ollut tärkein syy joukkoliikenteen soveltumattomuudelle?

Miten huomaan avun tarpeen?

Avun tarve on helpointa havaita silloin, kun matkustajan liikkumis- ja toimimisesteet näkyvät selvästi päällepäin. Pyörätuolia, kainalosauvoja, rollaattoria tai keppejä käyttävät erottuvat helposti, samoin valkoista keppiä tai opaskoiraa käyttävät näkövammaiset. On myös helppo huomata matkustajat, joilla on paljon matkatavaraa, lastenrattaat tai pieniä lapsia mukanaan. Henkilökunta voi varautua myös huolellisempaan opastamiseen, jos asiakkaana on lapsi, kehitysvammainen tai ikääntynyt henkilö.

Monet rajoitteet eivät kuitenkaan lainkaan näy ulospäin. Näkymättömiä tai vaikeasti havaittavia rajoitteita ovat muun muassa nivel-tulehdukset, kuulovammat, sydänsairaudet, keinojäsenet, mielen-terveyden häiriöt sekä näkövammat, kun keppiä tai koira ei käytetä. Osalla matkustajista saattaa olla useampiakin rajoitteita, osa näkyviä ja osa näkymättömiä.

Liikkumis- ja toimimisesteiset matkustajat haluavat säilyttää itsenäisyytensä. Monet kykenevät selviytymään ilman apua, joten sitä ei pidä tyrkyttää. Silloin, kun ei ole aihetta epäillä matkustajan päätöksenteko- tai harkintakykyä, päätöksen tarjotun avun hyväksymisestä tai torjumisesta tulisi aina olla matkustajan oma, jolloin hän voi säilyttää itsenäisyytensä ja itsemääräämisoikeutensa.

Jokaisella asiakkaalla on oikeus saada hyvää asiakaspalvelua. Tämä sisältää myös ajatuksen siitä, että avun tarve ei myöskään saa olla edellytys hyvälle palvelulle. Useimmat liikkumis- ja toimimisesteiset odottavat hyvää, asiallista palvelua, eivät ylimääräistä huomiota ja holhoamista – samoin kuin kuka tahansa matkustaja.

Palvelun laatu syntyy yksinkertaisista perusasioista:

- Ole asiallinen, puhu normaalisti huutamatta tai leperilemättä.
- Kysy suoraan, millaista apua matkustaja tarvitsee.
- Tarjoa apuasi, mutta älä tyrkytä.
- Suhtaudu ymmärtäväisesti ja kärsivällisesti hitaasti toimivaan, älä syyllistä häntä merkityksettömistä virheistä.

Herätä luottamusta

Matkustajilla voi olla pelkoja joko tiettyä liikennemuotoa kohtaan tai arkuutta sosiaalisissa tilanteissa. Yleisimmät pelot matkan onnistumisesta liittyvät yhtäältä käytännön ongelmiin ja toisaalta sosiaalisiin syihin, kuten nolatuksi tulemiseen. Käytännön ongelmia ovat muun muassa oikean liikennevälineen löytäminen sekä kulkuneuvon siirtymisen ja siitä poistumisen helppous. Vaikka näiden onnistumisesta olisikin ennalta mahdollista varmistua, saattaa pelko muiden matkan- teon hidastamisesta vähentää halukkuutta joukkoliikenteen käyttöön. Matkustaja voi kokea olevansa silmätikkuna.

Luottamusta herättävä, rauhallinen käytös vähentää pelkoa. Kun esimerkiksi lipunmyyjä osoittaa ottavansa matkustajan huolet vakavasti ja varmistaa matkan sujumisen yksityiskohtia myöten, on luottamus synnytetty. Ajoneuvon kuljettajan tulee keskittyä ajamiseen ja osoittaa tämä myös ulkoisesti – esimerkiksi matkapuhelimen sinänsä luvallinenkin käyttö ajon aikana voi huolestuttaa matkustajia. Rauhallinen, muut huomioiva ajotapa herättää luottamusta matkustajissa ja liikenteen muissa osapuolissa.

Arka ja ujo matkustaja voi vaikuttaa töykeältä. Rauhallinen ja ystävällinen asenne rauhoittaa tilannetta. Kiinnitä huomiota ilmeisiisi ja eleisiisi – hymyile, älä mulkoile.

Suhtaudu matkustajan mahdollisiin ongelmiin rauhallisesti ja kiirehtimättä. Myönteisessä ilmapiirissä hitaastikin liikkuva matkustaja voi keskittyä liikkumiseensa, ei turhaan hätiköi ja lopulta kaikkien matka sujuu nopeammin.

Pieni yksityiskohta ovat aurinkolasit. Niitä käyttäessäsi asiakas ei näe silmiäsi ja voi kokea sinut jopa uhkaavana. Jos tilanne vaatii, harkitse esimerkiksi lasien nostamista otsalle, jo pelkkänä eleenä se viestittää ystävällisyydestä ja asiakkaan huomioimisesta.

Mietittävää:

- Milloin viimeksi kohtasit liikkumis- tai toimimisesteisen matkustajan? Miten silloin toimit? Mitkä asiat edistivät tilanteen sujumista?
- Oletko huomannut matkustajan käyttäytyvän pelokkaasti? Mitä voisit tehdä tilanteen laukaisemiseksi ja jännityksen poistamiseksi?

Liikkumisesteinen matkustaja

Liikkumisesteisiä ovat laajasti ymmärrettynä myös esimerkiksi lastenvaunujen ja raskaiden kantamusten kanssa liikkuvat. Tässä luvussa tarkastellaan kuitenkin lähinnä liikuntavammaisia.

Osa vammoista on synnynnäisiä, osa on aiheutunut tapaturmasta. Erilaiset sairaudet vaikuttavat liikkumiseen ja liikkeiden hallintaan, osa tilapäisesti ja osa jatkuvasti.

Monet eri syyt voivat haitata liikkumista. Haittaa aiheuttava liikuntavamma arvioidaan olevan 250 000 eli joka 20. suomalaisella. Liikuntavammaisuuteen liittyy usein tasapainon hallinnan vaikeuksia. Henkilöllä voi olla myös muita vammoja tai sairauksia, jotka vaikuttavat matkustamisen onnistumiseen. Tuki- ja liikuntaelinten sairauksia on suomalaisista joka kymmenennellä, onneksi kaikilla heistä sairaus ei vaikeuta liikkumista.

Hyvään asiakaspalvelutaitoon kuuluu osata tunnistaa matkustajat, joilla on liikkumisvaikeuksia. Oma toiminta sopeutetaan matkustajan mukaan. Hyvien hoksottimien ja ystävällisen asenteen ohella hyvä palvelu saattaa edellyttää myös käytännön taitoja, esimerkiksi pyörätuolin nostamista tai kiinnittämistä. Toisinaan pyörätuoli on purettava osiin ja koottava jälleen. Tämä ei onnistu sujuvasti, ellei sitä ole harjoitellut.

Apuvälineet ja avustaminen

Liikkumisesteiset henkilöt käyttävät apunaan keppejä ja sauvoja, rollaattoreita eli kävelytelineitä sekä pyörätuoleja. Näitä on kahta päätyyppiä, käsikäyttöisiä ja sähköllä toimivia.

Käsikäyttöiset pyörätuolit ovat keveitä ja ne voidaan melko helposti purkaa ja koota. Lisäksi käsikäyttöisen pyörätuolin käyttäjät kykenevät usein toimimaan varsin itsenäisesti. Kulkuneuvossa osa heistä pystyy melko vaivattomasti siirtymään tavalliselle istuimelle, jolloin pyörätuoli voidaan kuljettaa osina sopivaan paikkaan sijoitettuna.

Sähköpyörätuoli on usein mitoiltaan suuri ja akkujen vuoksi raskas käsiteltävä – myös tyhjänä. Joillakin sähköpyörätuolia käyttävillä liikuntavammaisilla on mukanaan hengityslaite. Sähköpyörätuolia siirrettäessä ja ohjattaessa on tiedettävä, mistä virta kytketään ja miten moottori vapautetaan.

Kulkuneuvoissa pyörätuolia käyttävä asiakas on turvavöin tuettava tuoliinsa. Myös pyörätuoli on lukittava jarruin sekä sidottava kiinni

runko-osistaan (ei jalka- tai käsituista) autossa sitä varten oleviin kiinnityspisteisiin. Matkan aikana on pyrittävä välttämään kaikenlaisia äkkinäisiä liikkeitä ja pysähdyksiä.

Asiakasta avustettaessa on häneltä aina kysyttävä, mistä ja miten häntä voi tukea tai nostaa. Kainalo- tai kyynärsauvoja käyttävän asiakkaan sauvoihin ei saa koskea, vaan häntä on tuettava vartalosta tai pyynnöstä talutettava.

Käyttäjä tietää tavallisesti omien apuvälineidensä käytöstä ja osaa tarvittaessa kertoa, miten parhaiten voit olla avuksi. Toisinaan autat parhaiten pysymällä pois tieltä – avun tarjoaminen ei tällöinkään ole ollut virhe, vaan osoitus hyvästä asiakaspalvelutaidosta.

Pyörätuolia työnnettäessä on tarkkailtava esteitä, esimerkiksi kadun reunakiveystä. Sen ylittäminen onnistuu parhaiten siten, että pyörätuolia kallistetaan taaksepäin, etupyörät nostetaan esteen päälle ja sen jälkeen tuoli työnnetään esteen yli. Vaihtoehtoisesti pyörätuolin voi vetää kynnyksen yli tai rappuselle takaperin hieman kallistaen, isojen pyörien varassa.

Kaatumisen ja liukastumisen ehkäiseminen

Tasapainon säilyttäminen on toisinaan vaikeaa kaikille. Kaatuminen ja liukastuminen sekä aiheuttavat että pahentavat monia vammoja. Näiden ehkäisemiseen tulee kiinnittää huomiota ennen kaikkea kalustoa ja ympäristöä suunniteltaessa, mutta myös henkilökunta voi omilla toimillaan vaikuttaa asiaan.

Varsinaisen liukkaudentorjunnan, kuten lumen ja jään poiston tai hiekoituksen ohella on syytä pyrkiä eri tavoin välttämään tilanteita, joissa liukastuminen tai kaatuminen voi tapahtua. Erityisesti linja-auto- ja taksiliikenteessä kuljettajan toimilla on merkitystä. Ajoneuvo tulee pyrkiä pysäyttämään sellaiseen paikkaan, että matkustaja voi poistuessaan astua mahdollisimman pitävälle maanpinnalle, eikä esimerkiksi joudu harppaamaan jalkakäytävälle katuojan yli.

Linja-autoon nousemista voit helpottaa ajamalla bussin pysäkille niin, että etuovi tulee mahdollisimman lähelle jalkakäytävän reunaa. Jos bussissa on kallistusmekanismi, on sitä käytettävä aina, sillä se hyödyttää kaikkia matkustajia, myös niitä, joiden liikkumisesta ei näy

päällepäin. Jos bussi joudutaan pysäyttämään paikkaan, jossa on liukasta ja esimerkiksi vesilammikko, on matkustajaa hyvä varoittaa.

Liukastumisvaaraa lisää tarkkaavaisuuden herpaantuminen, esimerkiksi kiirehdittäessä lähtöaikeissa olevaan kulkuneuvoon. Jos huomaat matkustajan kiirehtivän mukaasi, osoita huomanneesi hänet ja viestitä, että aiot odottaa häntä.

Kaatuminen voi tapahtua myös kulkuneuvossa. Vaaraa vähentää rauhallinen ajotapa, erityisesti pysäkeiltä lähdeittäessä ja niille saavuttaessa, jolloin moni matkustaja liikkuu käytävällä. Matalalattia-bussien yleistyminen on lisännyt julkisen liikenteen suosiota myös vanhusten ja liikkumisesteisten henkilöiden keskuudessa, mikä on ollut tarkoituskin. Tämän johdosta tasaiseen, rauhalliseen joustavaan ajotapaan on entistä enemmän syytä.

Kivut, säryt ja sairaudet

Tuki- ja liikuntaelinten sairaudet ovat aikuisväestön yleisimpiä kipua ja työkyvyttömyyttä aiheuttavia sairauksia. Muun muassa reumasairauksille on tyypillistä kipua, joka saattaa voimakkaastikin rajoittaa liikkumista. Tunnetuin lienee tulehduksellinen nivelreuma, jossa nivelet tulehtuvat ja vaurioituvat. Tulehdukset voivat myös haitata kiinnipitämistä tai jopa lipun leimaamista. Voimattomuus alaraajoissa vaikeuttaa liikkumista ja tasapainon säilyttämistä.

Yleisesti on tunnettua, että amputoitujen raajojen paikalla saattaa esiintyä aavesärkyä. Tähän saattaa myös liittyä tuntoaistin herkistymistä.

Kivut voivat pahentua kylmässä ja kuumassa, sekä tärisevässä kyydissä. Myös taitamaton avustaminen voi satuttaa. Esimerkiksi nivelreumaa sairastavalla saattaa olla niin kipeät nivelet, että auttaminen onnistuu vain tietyllä tavalla varovasti kiinni ottamalla. Avustettaessa on syytä aina kysyä matkustajalta ohjeita, ja varoa muutenkin äkkinaisiä liikkeitä.

Kivut, säryt ja sairaudet eivät useinkaan näy päällepäin sen enempää kuin tavallinen syysflunssa. Ne ovat kuitenkin hyvin yleisiä; onkin aihetta olettaa, että ruuhkabussissa lähes aina on mukana useampiakin matkustajia, jolla on jokin tuki- ja liikuntaelimestön sairaus. Rauhallisen ajotavan tulisi siten olla pääsääntö, ei poikkeus.

Liikkumisesteisen henkilön kohtaaminen

Auta pienissä asioissa, avaa ovi, neuvo helpot kulkureitit ja levähdyspaikat.

Kysy, tarvitaanko apua, ja miten voit auttaa. Pyri toimimaan vain matkustajan tai avustajan antamien ohjeiden mukaan. Riuska avustaminen saattaa aiheuttaa voimakasta kipua ja haitata enemmän kuin hyödyttää.

Huolehdi siitä, että liikkumisesteinen matkustaja saa tarvitessaan istumapaikan.

Bussissa varmistu ennen liikkeellelähtöä, että matkustajat ovat istuutuneet tai voivat istuutua turvallisesti. Ajossa varo äkillisiä liikkeitä, etenkin silloin kun mukana on seisovia matkustajia, pyörätuolin käyttäjiä tai pieniä lapsia, jotka saattavat jopa pudota istuimelta. Myös matkatavarat saattavat lähteä liikkeelle käänöksissä, jarrutuksissa tai kiihdytyksissä.

Etenkin talvella kiinnitä huomiosi siihen, että kaikki kyytiin pyrkivät matkustajat ehtivät mukaan. Pieni myöhästyminen lähdössä on harvoin ratkaiseva, mutta joillekin matkustajille esimerkiksi seuraavan bussin odotus koleassa säässä voi olla paitsi epämiellyttävää, myös terveydelle haitallista.

Matkustajan on myös päästävä poistumaan kulkuneuvosta turvallisesti. Koska poistuminen on hidasta, monet pyrkivät hyvissä ajoin siirtymään ovelle, toisaalta liikkuvassa kulkuneuvossa kaatumisvaara on aina olemassa. Bussista poistuminen on usein turvallisinta etuovesta, anna siihen tarvittaessa mahdollisuus.

Harjoiteltavaa:

- Kokeile itse tilaisuuden tullen pyörätuolilla liikkumista.
- Harjoitelkaa yhdessä pyörätuolin käsittelyä: työntämistä kynnyksen tai reunakiven yli, pyörätuolin kiinnittämistä kulkuneuvoon sekä pyörätuolin purkamista ja kasaamista.

Näkövammainen matkustaja

Sokea henkilö ei kykene näköaistinsa turvin liikkumaan tuntemattomassa paikassa. Heitä on Suomessa noin 10 000. Näkövammaisia, joiden näkökyky on alentunut niin paljon, että siitä on huomattavaa haittaa jokapäiväisessä elämässä, on Suomessa noin 70 000 (noin 1,5 prosenttia väestöstä). Osalla näkövammaisista näkökyky vaihtelee voimakkaasti, jopa päivittäin. Oikeastaan on parempi puhua näkötilanteesta, sillä näkemiseen vaikuttavat sekä yksilön näkökyky että ympäristön olosuhteet. Myös yksilön vireystila ja vaikkapa tilapäinen syysflunssa saattavat vaikuttaa toimintakykyyn.

Näkövammat ilmenevät monin eri tavoin. Osalla alhainen näöntarkkuus vaikeuttaa yksityiskohtien erottamista. Osalla näkökenttä on rajautunut. Keskiosan puutokset vaikeuttavat tarkkaa näkemistä, äärialueilla puutokset (putkimainen näkökenttä) hankaloittavat liikkumista ja toimimista etenkin hämärässä valaistuksessa. Näkökentän vauriot voivat olla myös laikuttaisia tai toispuoleisia. Kontrastien erotuskyvyn väheneminen vaikeuttaa tummien ja vaaleiden sävyjen erottamista, mikä tekee hahmojen ja muotojen tunnistamisen hankalaksi.

Kyky värien erottamiseen voi myös olla vähentynyt. PunavihervärISOKEUS on 7–8 prosentilla suomalaisista miehistä. Silmien sopeutumisen valaistusolosuhteiden vaihtumiseen voi olla heikentynyt, samoin silmän kyky mukautua eri etäisyyksille. Silmän lihasten hallintavaikeudet (mm. karsastus) huonontavat etäisyyksien arviointikykyä.

Näkövammaisten ohella matkustajien joukossa on monia, joiden näköaistin puutteet voidaan korjata silmälaseilla tai piilolaseilla. Kaksiteholaseja käyttävien on muita vaikeampaa hahmottaa korkeuseroja. Tilapäisesti näkökyky voi häiriintyä esimerkiksi silmälasien huurtuessa talvipakkasesta sisään lämpimään tullessa. Pimeään aikaan näkeminen vaikeutuu kaikilla.

Monet ikääntyneet ovat heikkonäköisiä, koska silmänpohjan solut rappeutuvat yleensä iän myötä. Kaksi kolmannesta näkövammaisista on vanhuksia. Näkövammaisten määrä on lisääntymässä, sillä väestö ikääntyy.



Opaskoira

Opaskoiria on Suomessa käytössä runsas 200. Opaskoirat ovat yleensä labradorinnoutajia. Opaskoiria alettiin kouluttaa viime sodissa sokeutuneiden avuksi. Opaskoiraksi kelpaa vain rauhallinen ja luonteeltaan tasainen laatuksilö.

Opaskoirat koulutetaan kulkemaan valjaat päällä ja opastamaan isäntänsä erilaisten esteiden ohi. Koulutuksen päätteeksi koira ja sen tuleva isäntä totuttautuvat toisiinsa 2–4 viikon mittaisella kurssilla. Koira ja isäntä pyritään valitsemaan niin, että he luonteiltaan sopivat yhteen.

Kun opaskoiralla on valjaat, se on työssä, ja silloin sitä ei saa lähestyä kuin omistajan luvalla. Koiran huomio voi herpaantua, ja isännän turvallisuus vaarantuu. Silloin, kun opaskoira ei ole valjaissa, se viettää tavallista koiranelämää.

Opaskoira tottelee vain isäntäänsä. Se ei esimerkiksi risteyksessä pääätä, milloin mennään ylitse, vaan isäntä kuuntelee liikenteen ääniä ja antaa koiralle käskyn liikkeellelähdestä. Koira osaa kyllä sen sijaan pysähtyä ennen risteystä, sillä isäntähän ei välttämättä tiedä, missä jalkakäytävän reuna on.

Liikennevälineessä opaskoira asettuu isäntänsä jalkoihin. Näkövammaiselle matkustajalle on hyvä osoittaa istumapaikka, jossa tähän on riittävästi tilaa.

Valkoinen keppi

Näkövammaisen henkilön tunnistaa usein valkoisesta kepeistä tai opaskoirasta. Toisinaan näkövammaisen henkilö käyttää esimerkiksi rintapielessä merkkiä, joka esittää valkoisen kepin kanssa kulkevaa ihmistä. Kaikki näkövammaiset eivät kuitenkaan käytä keppiä. Sokeiden lisäksi valkoista keppiä käyttävät myös heikkonäköiset varmistukseksi reittinsä tai viestittääkseen muille näkemisvaikeuksistaan.

Pitkää valkoista keppiä käytetään tunnusteluun. Kepillä tehdään pieniä heilurimaisia liikkeitä askelten tahtiin ja sen kärjellä tunnustellaan edessä olevaa maastoa. Keppi kertoo esteistä, kuopista, pintamateriaaleista ja tasoerojen muutoksista.

Lyhyen valkoisen kepin käyttäjä pystyy liikkumaan jäljellä olevan näkönsä turvin, mutta hän tarvitsee usein apua asioidessaan kauppoissa tai virastoissa, toisinaan myös liikenteessä. Osa näkövammaisten käyttämistä kepeistä on kokoontaittuvia, jolloin henkilö voi itse päättää, milloin haluaa muiden huomaavan näkövammaisuutensa.

Näkövammaisen henkilön kohtaaminen

Tiedustelee, tarvitseeko näkövammaisen henkilö apuasi. Monet selviytyvät itsenäisesti, eivätkä halua erityispalvelua.

Monet asiat, jotka yleensä havaitaan näköaistin avulla, on kerrottava suullisesti näkövammaiselle henkilölle. Liikennevälineessä näkövammaisen henkilö ei voi seurata maamerkkejä ja saattaa tarvita apua osatakseen poistua oikeaan aikaan kulkuneuvosta.

Näkövammaiselle henkilölle puhuttaessa häntä on hyvä koskettaa tai puhutella nimellä, jotta hän tietää, että hänelle puhutaan. Esittäydy, kun aloitat keskustelun. Puhu suoraan näkövammaiselle henkilölle, älä avustajalle. Kerro, kun poistut, ettei hän jää puhumaan yksinään.

Kerrotaessa paikkojen tai esineiden sijaintia on käytettävä sanoja "edessä", "takana", "oikealla" tai "vasemmalla". Kerro suunnat aina näkövammaisesta henkilöstä katsoen. Kellotaulua voi käyttää havain-

nollistamaan suuntia: "Ulko-ovi on kello yhdeksässä". Puhuesssa voi käyttää sanoja "nähdä" ja "katsoa" normaalisti.

Antaessasi näkövammaiselle henkilölle käteen jotain kerro, mikä esine on. Antaessasi rahoja kerro, minkä arvoisesta rahasta on kysymys. Anna ensin kolikot ja sitten setelit suurimmasta pienimpään. Matkaliput ja muut esineet annetaan käteen, ei pöydälle, tiskille tai rahastuslaitteen päälle.

Opastaessasi kosketa opastettavaasi kevyesti, jolloin hän tietää, missä kätesi on, ja tarttuu käsivarteesi kyynärpäähän yläpuolelta. Tarjoa opastettavalle kättäsi hänen vapaan kätensä, ei kepin tai opaskoiran puolelta. Liikkuminen on joustavaa, kun kuljet hieman edellä, vetämättä tai työntämättä, ja opastettava pitää käsivarresta kiinni. Pysähdy ennen portaita ja kerro, mihin suuntaan portaat vievät. Varoita myös kynnyksistä. Ylittäessänne katua pysähdy, ennen kuin astut ajotielle tai katukäytävälle. Ohjatessasi näkövammaisen henkilön istuutumaan vie kätesi, johon hän on tarttunut, tuolin selkänojalle ja kerro istuimen suunta. Käsivarttasi myöten hän löytää selkänojan ja voi istuutua.

Uuteen tilaan saavuttaessa kerro opastettavalle, mitä siellä on: kuinka iso tila on, keitä ihmisiä ja mitä huonekaluja siellä on ja missä päin. Kerro, missä te seisotte parhaillaan suhteessa muuhun tilaan.

Mietittävää:

- Onko ajamassasi ajoneuvossa reitti ovelta näkövammaiselle tarkoitetulle istumapaikalle helppokulkuinen? Ellei ole, voitko itse tehdä jotain kulkemisen helpottamiseksi?
- Pystytkö selittämään kulkureitin pysäkiltä tavallisimpiin reitin varrella oleviin käyntikohteisiin siten, että näkövammaisen matkustaja kykenee ohjeidesi perusteella pääsemään turvallisesti määränpäähänsä? Miten pystyt johdattamaan matkustajan turvalliselle alueelle ja kuvailemaan matkustajalle hänen sijaintinsa niin, että hän kykenee jatkamaan matkaa itsenäisesti?

Kuurot ja kuuroutuneet

Kuurot ovat henkilöitä, jotka eivät kuule lainkaan. Kuuro on syntymästään ollut kuuro tai menettänyt kuulon varhaislapsuudessa ennen kuin on oppinut puhumaan. Kuuro voi kuulla kuulokojeen avulla kovia ääniä, mutta hän ei saa puheesta selvää.

Syntymäkuurojen äidinkieli on viittomakieli, ja heidän muu kielitaitonsa vaihtelee. Aiemmin käytössä ollut termi "kuuromykkä" on jäänyt pois käytöstä harhaanjohtavana: kuurot toki puhuvat, mutta omalla kielellään. Kuuroja on Suomessa noin 8000, heistä viittomakielisiä on noin 5000. Viittomakieli poikkeaa rakenteeltaan puhutuista kielistä. Kyseessä ei ole esperanton tapainen apukieli, vaan aito kieli, jossa on myös paikallisia ja murre-eroja.

Viittomakieli on Suomen perustuslaissa vahvistettu vähemmistökieleksi. Vaikka periaatteessa kuurojen tulisi saada palvelua äidinkielellään, on tähän harvoin mahdollisuuksia. Ammattitaitoinen kohtaaminen asiakaspalvelutilanteissa lisäisi kuitenkin joukkoliikenteen vetovoimaa myös kuurojen keskuudessa.

Kuuroutuneet

Kuuroutunut on menettänyt kuulonsa puheen oppimisen jälkeen, joten hänen äidinkielenä on yleensä puhuttu suomen kieli. Kuuroutuneiden kommunikaatio perustuu vahvasti puheelle vaihtoehtoisin menetelmiin, kuten huulilta lukuun, viitottuun puheeseen tai viittomakieleen. Kuuroutuneet ovat yleensä ehtineet oppia suomen tai muun kielen, ja he pystyvät kommunikoimaan kirjoittamalla ja usein myös puhumalla. Viitotussa puheessa viittomat ovat samat kuin viittomakielessä, mutta sanajärjestys ja lauserakenne noudattavat puhuttua kieltä. Viitottua puhetta käyttävät muun muassa kuuroutuneet ja vaikeasti huonokuuloiset.

Kuuron henkilön kohtaaminen

Käytä elekieltä. Puhu selvästi ja hitaasti, ja siten että matkustaja näkee suusi liikkeet. Voit myös kirjoittaa asian lyhyesti paperille tai matkapuhelimen tekstiviestiruudulle. Jos asiakkaalle pitää neuvoa pysäkki, jossa jäädä pois bussista, riittää usein pelkkä katse ja nyökkäys vaikkapa kuljettajan peilin kautta.

Jos huomaat kohtaavasi työssäsi usein viittomakielisiä kuuroja, kannattaa harkita viittomakielen alkeiden opiskelua. Tietoja opiskelumahdollisuuksista saa Kuurojen liitosta.

Huonokuuloinen matkustaja

Huonokuuloiset ovat suurin kuulovammaisryhmä. Heitä on Suomessa noin 740 000. Kuulovamman vaikutukset ovat varsin yksilöllisiä. Lievästi huonokuuloinen ei tarvitse välttämättä edes kuulokojetta.

Kuulovammaiset kuulevat puhetta ja hyödyntävät tässä myös huuliolukua. Kuulovamman vaikeusasteen mukaan he käyttävät apuvälineitä, kuten kuulokojetta tai induktiosilmukkaa. Huonokuuloiset käyttävät pääasiassa puhekieltä, mutta mahdollisesti myös viitottua puhetta tai viittomakieltä. Apuvälineiden käyttäminen ei palauta kuuloa normaaliksi. Kuulolaitteella vahvistettu äänimaailma on "sähköinen", siinä kaikenlaiset hälyäänet korostuvat. Puheesta ja muista tarpeellisista äänistä sekä niiden suunnasta on vaikea saada selvää erityisesti hälyisessä tai kaikuisessa ympäristössä.

Huulioluku auttaa lähes kaikkia kuulovammaisia. Puhetta luetaan huulten liikkeistä ja ilmeistä. Jos kuulovamma on lievä, puheen lukeminen puhujan huulilta vahvistaa ja tukee kuuloaistimusta. Mitä vaikeampi kuulovamma on kyseessä, sitä suurempi on huulioluvun merkitys. Vaikeammin kuulovammaiset käyttävät viittomakieltä tai viitottua puhetta. Huulilta lukeminen tai viittomien seuraaminen on hankalaa, mikäli valaistus on riittämätön tai häikäisevä tai puhujan takaa tulee voimakas vastavallo.

Kuulemisen apuvälineet

Kuulovammaisilla on monenlaisia teknisiä apuvälineitä, jotka auttavat puheen ymmärtämisessä tai muuten auttavat selviytymään tilanteissa, joissa tarvitaan kuuloa. Tavallisimmat apuvälineet ovat kuulokoje ja induktiosilmukka.

Kuulokoje koostuu mikrofonia, kuulokkeesta ja vahvistimesta. Virtalähteenä käytetään paristoa. Toiset kuulokojeet sijoittuvat osittain tai kokonaan korvakäytävään, toisissa laiteosa on korvaleden takana. Kuulokojessa on yleensä myös induktiivinen kuuntelumahdollisuus, jonka avulla voidaan kuunnella induktiosilmukan kautta.

Induktiosilmukkajärjestelmä koostuu mikrofoniasta, silmukkavahvistimesta, induktiosilmukkajohdosta ja vastaanottimesta. Järjestelmässä ääni siirtyy sähkömagneettisen kentän välityksellä ja vastaanottimena toimii yleisimmin kuulokoje, joka on induktiivisessa kuunteluasennossa eli T-asennossa. Induktiosilmukan voi myös liittää televisioon, radioon, tietokoneeseen tai muuhun audiojärjestelmään. Huonetta kiertävää silmukkaa voivat hyödyntää kaikki tilassa olevat henkilöt, mutta on olemassa myös pienikokoisia henkilökohtaisia silmukoita, joita pidetään esimerkiksi kaulan ympärillä.

Huonokuuloisen henkilön kohtaaminen

Kiinnitä huomio koskettamalla kevyesti olkapäähän.

Käännä kasvosi kohti asiakasta, katso häntä silmiin ja varmista, että kasvosi ovat hyvin valaistut (tarkkaile ympäristön valaistusta ja mieti, miten valo lankeaa kasvoillesi. Jos voit parantaa tilannetta napsauttamalla lisävalon päälle, tee se).

Puhu kuuluvasti, mutta älä huuda. Annan suun liikkeiden näkyä, mutta älä liioittele niitä.

Ota huomioon, että taustamelu, esimerkiksi moottorin tyhjäkäyntiäni tai autoradio häiritsee kuulolaitetta käyttävän matkustajan kuulemista.

Säilytä katsekontakti, älä peitä suutasi kädellä, älä käännä päätäsi tai nyökyttele.

Puhu kiirehtimättä ja selkeästi, käytä tavallisia sanoja ja lyhyitä virkeitä.

Anna hinnat, kellonajat ja muut tärkeät tiedot mieluiten kirjallisina.

Mietittävää:

- Miten voisit ennakolta varautua huonokuuloisen asiakkaan palvelemiseen?
- Mitä keinoja käytössäsi on oman työympäristösi kuunteluolosuhteiden parantamiseen?
- Miten voit parantaa työympäristösi kuunteluolosuhteita?

Ymmärtämisvaikeudet

Joidenkin henkilöiden on vaikea ymmärtää tavallista yleiskielistä tekstiä. He lukevat hitaasti ja ymmärtävät huonosti käsitteellisiä ilmaisuja. Heidän on muita vaikeampaa oppia uusia asioita tai soveltaa jo opittua uudessa tilanteessa. Ymmärtämisvaikeuksia esiintyy muun muassa seuraavissa ryhmissä:

- maahanmuuttajat
- ikääntyneet
- eri vammaisryhmät (esimerkiksi kehitysvammaiset ja afaatikot)
- lukemis- ja kirjoitushäiriöiset.

Samantyyppisiä ymmärtämisvaikeuksia esiintyy luontaisesti myös lapsilla. Kehitysvammaisen henkilö ei ole suurikasvuinen lapsi, mutta pelkistetty asioiden esittämisen tapa, jota moni on harjoitellut lasten kanssa, soveltuu myös ymmärtämisvaikeuksia omaavan henkilön kohtaamiseen.

Suomessa aikuisväestössä ymmärtämisvaikeuksia esiintyy 200 000–300 000 henkilöllä, kehitysvammaisia heistä on noin 30 000. Osa tähän ryhmään kuuluvista henkilöistä käy työssä, mikä edellyttää mahdollisuutta matkustaa työpaikalle. Useimmiten he voivat käyttää sujuvasti julkista liikennettä, kunhan heillä on tilaisuus omaksua sen käyttämisen kannalta tarpeelliset tiedot ja taidot.

Selkokieli

Kehitysvammaisia ja muita ymmärtämisvaikeuksia omaavia helpottamaan on kehitetty selkokieli. Sen rakennetta ja sisältöä on yksinkertaistettu niin, että sitä on helppo lukea ja ymmärtää. Selkokieli rasittaa mahdollisimman vähän vastaanottajan muistikapasiteettia. Eri kohderyhmät tarvitsevat myös erilaista selkokieltä.

Kirjoitetun selkokielen tuottaminen on vaikeaa ja vaatii paljon työtä. Asiakaspalvelutilanteita varten on kuitenkin hyödyllistä tutustua selkokielen periaatteisiin ja soveltaa niitä myös puhutussa kielessä, esimerkiksi matkustajille tiedottamisessa tai neuvonnassa.

Asiat tulee ilmaista selkeästi ja ymmärrettävästi. Kerrottava asia on rajattava selkeästi ja otettava siitä esiin vain olennainen.

Selkokielessä viestin kokonaisuus on tärkeä. Ymmärrettävyys ja kiinnostavuus vaikuttavat toisiinsa. Vastaanottajan on voitava kytkeä viesti omiin kokemuksiinsa. Viittaukset aikaan ja paikkaan ovat myös tärkeitä ja ankkuroivat tekstin todellisuuteen.

Kertominen on selkeämpää kuin kuvailu. Kuvailu on käsitteellistä, kerronta taas kuvaa suoraan havaintoja, ja siinä on mukana jännite, joka tempaa kuulijan mukaansa. Kertomusta voi mainiosti käyttää myös asian esittelyyn, esimerkiksi matkaketjua voi kuvata kertomuksena henkilön matkasta.

Tuttu asia esitetään virkkeen alussa ja uusi asia sen lopussa. Oleellinen tieto sijoitetaan päälauseeseen, ja päälause tulee aina virkkeen alkuun.

Lisäksi on otettava huomioon, että puhetta voi olla vaikeaa ymmärtää, jos ääntäminen on epäselvää, puheen rytmi väärä tai äänitausta häiritsevää.

Selkokielen nyrkkisäännöt:

- Puhu konkreettisesti, käytä kielikuvia varoen ja tarpeen mukaan selitä ne.
- Esitä asia selkeästi ja loogisessa järjestyksessä.
- Käytä lyhyitä lauseita, vältä vaikeita lauserakenteita.
- Käytä tuttuja ja lyhyitä sanoja, selitä oudot ja vaikeat sanat, vältä erityissanastoa, slangia ja murre sanoja.
- Mitä oudompi asia, sitä enemmän sitä ja sen taustatekijöitä pitää selittää.
- Monet maantieteelliset nimet, isot luvut ja mittayksiköt voivat olla vaikeita ymmärtää.

Mietittävää:

- Minkä olet omassa työssäsi havainnut matkustajille vaikeaksi ymmärtää tai muistaa?
- Mitä matkustajat sinulta yleensä kysyvät ja miten siihen vastaisit mahdollisimman selkeästi, "rautalangasta vääntäen"?

Puhevaikeudet

Puhekyky voi joillakin ihmisillä puuttua osaksi tai kokonaan joko pysyvästi tai väliaikaisesti. Silloin tarvitaan puhetta tukevaa tai korvaavaa kommunikointia. Puheen rinnalla kaikki ihmiset viestivät käyttäen katsetta, ilmeitä, eleitä, toimintaa, naurua, itkua, ääntelyä, äänensävyjä ja kehon asentoja. Apuna voidaan käyttää myös kirjoitettua tekstiä, kuvia ja kuvasymboleita sekä esineitä. Useat puhevammaiset ihmiset käyttävät myös viittomakieleen perustuvia tuki-viittomia ja joskus myös viitottua puhetta.

Puhetta tukevaa tai korvaavaa kommunikointia tarvitsevat ihmiset ovat keskenään hyvin erilaisia. Heidän joukossaan on lapsia, nuoria, aikuisia ja vanhuksia. He voivat olla esimerkiksi CP-vammaisia, kehitysvammaisia tai autistisia henkilöitä.

Vaikeimmin puhevammaiset tarvitsevat puhetta korvaavaa kommunikointikeinoa koko elämänsä ajan. Myös muiden tulee käyttää tätä keinoa keskustellessaan heidän kanssaan. Osa puhevammaisista henkilöistä ymmärtää puhuttua kieltä. Osa tarvitsee apukeinoja puheen selventämiseksi tai tilapäisesti puheen oppimisen tueksi. Lievimpiä puhevaikeuksia ovat änkytys ja sokellus, eli nopea ja epäselvä puhe, johon liittyy tavujen tai sanojen poisjääntiä.

Puhevammaisen kohtaaminen

Ota selvää, miten henkilö haluaa viestiä. Huomaa hänen aloitteensa ja osoita kiinnostusta.

Moni puhevammaisen käyttää hyvin tiivistä kieltä ja puhuu käyttäen vain muutamia avainsanoja. Älä teeskentele ymmärtäneesi, vaan tee tarvittaessa lisäkysymyksiä ja tarkennuksia. Kysy niin, että puhekumppani voi vastata kyllä tai ei.

Kuuntele mitä asiakas sanoo, ei miten hän sen sanoo

Anna puhujalle aikaa puhua loppuun asti, äläkä keskeytä häntä. Älä puhu hänen puolestaan tai arvaile mitä hän on sanomassa

Puhu itse rauhallisesti, selkein, yksinkertaisin lausein. Pidä puheenvuorojen välillä pieni tauko. Kysy yhtä asiaa kerrallaan.

Säilytä luonnollinen katsekontakti.

Erilaisen näköiset matkustajat

Yksittäisen ihmisen ulkonäköön vaikuttavat perintötekijät, kulttuuriset tekijät, esimerkiksi uskonto, sekä mahdolliset onnettomuudet ja vammat. Myös jotkut sairaudet tai niiden hoitoon käytettävät lääkkeet saattavat vaikuttaa ulkonäköön, esimerkiksi aiheuttamalla ihomuutoksia tai hiusten lähtöä. Osa ulkonäöltään poikkeavista matkustajista on tottunut erilaisuuden aiheuttamiin reaktioihin, mutta etenkin henkilöt, jotka ovat äskettäin kokeneet ulkonäkönsä vaikuttavan tapahtuman, voivat tuntea voimakasta epävarmuutta matkustamiseen liittyvässä sosiaalisessa kanssakäymisessä. Sama koskee myös esimerkiksi maahanmuuttajia, jotka voivat kokea erilaisuuden tunnetta.

Olennaista erilaiseen tai erinäköiseen ihmiseen suhtautumisessa on se, että hänet kohdataan henkilönä, jolla on tiettyjä ominaispiirteitä, eikä tulkita hänen ihmisyyttään yksioikoisesti vamman tai ulkoisen piirteen kautta.

Ulkonäöltään poikkeavat ihmiset eivät tarvitse erityistä apua. Toisaalta heillä voi olla muita ominaisuuksia, jonka vuoksi apu on tarpeen.

Poikkeuksellinen ulkonäkö voi olla myös tietoinen valinta ja tapa erottautua, kuten usein on laita nuorison keskuudessa. Monessa tapauksessa on viisainta suhtautua asiaan suurpiirteisesti, nostamatta asiasta suurta numeroa.

Erinäköisen matkustajan kohtaaminen

Älä tuijota erinäköistä matkustajaa, mutta älä pelkää katsoa häntä silmiin.

Älä yritä vilkuilla häntä esimerkiksi peilejä käyttäen.

Käyttäydy normaalisti ja kohteliaasti, mutta älä liioittele. Omaksu ammattilaisen palveluasenne mahdollisimman pian, vaikka olisitkin ensin spontaanisti hätkähtänyt.

Älä yritä keventää tilannetta lystikkäällä kaskulla – matkustaja on kuullut näitä jo kyllästymiseen asti. Monet poikkeavan näköiset matkustajat ovat sinua tottuneempia tilanteeseen – silloin on viisasta mieluummin kuunnella kuin tehdä itse aloitteita.

Pelokkaat matkustajat

Arkuus ja pelokkuus ovat yksi tavallisimpia mielenterveyden ongelmia. Mielenhäiriöt ovat yleisiä kaikissa ikäryhmissä ja ne vaikeuttavat vähintään joka viidennen aikuisen selviytymistä arkipäivässä.

Osalla ihmisistä mielenterveyden häiriöt näkyvät päällepäin, osalla eivät lainkaan. Näkyvät oireet herättävät muissa ihmisissä epävarmuutta. Ennakkoluulot ja negatiiviset asenteet ovat hyvin yleisiä. Kirveen kanssa kanssamatkustajiensa kimppuun käyvä mielenterveyskuntoutuja on harvinaisuus, monet päinvastoin pelkäävät kirveenheiluttajien lisäksi aivan tavallista matkustustilannetta. Monelle aralle tai pelokkaalle henkilölle olisi kuitenkin tärkeää osallistua arkielämään ja uskaltautua asioimaan ja toimimaan itsenäisesti.

Mielenterveyden häiriöt voivat näkyä myös ahdistuneisuutena, levottomuutena ja jopa paniikkikohtauksina. Lääkkeet voivat aiheuttaa tokkuraisuutta ja toiminnan hidastumista.

Asiakaspalvelutilanteessa mielenterveysongelmaiset matkustajat tarvitsevat huomaavaisuutta ja ystävällisyyttä, ehkä myös rohkaisua. Rauhallinen ja vakuuttava käytös saa matkustajan tuntemaan olonsa turvallisemmaksi. Matkustajalle on kuitenkin annettava oma tilansa, iloinen rempseys saatetaan tulkita hyökkävyydeksi. Mikäli matkustajan käytös vaikuttaa oudolta, on keskustelu hyvä keino saada käsitys siitä, tarvitseeko matkustaja apua. Välinpitämättömyys on pahasta, ja pulmalliselta näyttävän tilanteen sivuuttaminen voi johtaa entistä hankalampiin seurauksiin.

Jos matkustaja on kovin harhainen ja näyttää olevan vaaraksi itselleen ja kanssamatkustajille, apua voi kutsua yleisen hätänumeron kautta. Pääkaupunkiseudulla apua tarjoaa myös Suomen Mielenterveysseura ry:n ylläpitämä SOS-auto, jonka tavoittaa ympäri vuorokauden puhelinnumerosta 040-5032199.

Osa ikääntyneistä matkustajista saattaa potea dementiaa. Tästä huolimatta he saattavat vaikuttaa ensinäkemältä reippailta ja hyväkuntoisilta. Mikäli matkustaja ei esimerkiksi tunnu selkeästi tietävän, minne on menossa, tulisi hälytyskellojen soida liikenneammattilaisen mielessä. Omia polkujaan kulkeva dementikko on paikallaan "löytää" mahdollisimman aikaisessa vaiheessa.



Ikääntyneet matkustajat

Suomalaisista tällä hetkellä joka kuudes on täyttänyt 65 vuotta. Ikääntyneiden määrä kasvaa edelleen lähivuosina. Matkustajina ja joukkoliikenteen käyttäjinä he ovat hyvin laaja ryhmä, mutta toisaalta heidän yksilölliset ominaisuutensa ja liikkumiskykynsä vaihtelevat paljon.

Vanhenevan ihmisen toimintakyky usein heikkenee vähitellen. Tämä sekä alkaa että etenee eri ihmisillä hyvin eriaikaisesti. Yksilöllisten ominaisuuksien, kuten perintötekijöiden ohella tähän vaikuttavat sairaudet, elinolot ja elämäntavat. Suurimmalla osalla 65 vuotta täyttäneistä on jokin pitkäaikainen sairaus tai vamma.

Ikääntyneille on tyypillistä usean liikkumista ja toimimista rajoittavan tekijän samanaikaisuus. Ikääntyneiden näkö, kuulo ja fyysiset voimat voivat olla heikentyneitä, heidän reaktionsa ja päätöksentekokykynsä hitaampia ja käyttäytymisensä liikenteessä toisinaan arvaamatonta. Heillä tulisi aina olla riittävästi aikaa turvallisen liikkumisen edellyttämään havaitsemiseen, päätöksentekoon ja toimimiseen. Sairauksien hoitoon käytettävät lääkkeet voivat vaikuttaa havainto- tai keskittymiskykyyn, tasapainoon tai ne voivat aiheuttaa huonovointisuutta liikennevälineissä.

Erilaisista vaikeuksista huolimatta varsin monet ikääntyneet kykenevät elämään ja toimimaan itsenäisesti hyvinkin korkeaan ikään. Fyysisen toimintakyvyn rajoitteiden kokeminen liikkumisen esteinä

riippuu paljon siitä, miten ympäristö suhtautuu ikääntymiseen ja sen mukanaan tuomiin piirteisiin. Ympäristön esteettömyydellä ja myönteisillä asenteilla on sitä suurempi merkitys ihmisten aktiivisuudelle, mitä huonompi on liikkumis- ja toimimiskyky. Asiakaspalvelun näkökulmasta samat ohjeet, jotka koskevat eri tavoin vammaisia matkustajia, ovat hyvä ohjenuora myös ikääntyneiden vaikeuksiin suhtautumisessa.

Yleisin ikääntyneiden käyttämä tasapainon ja liikkumisen apuväline on kävelykeppi. Monet ikääntyneet käyttävät liikkumisen apuvälineenä pyörällistä kävelytelinettä eli rollaattoria. Useimmat kepin tai rollaattorin käyttäjät kykenevät nousemaan ja poistumaan esteettömästä liikennevälineestä itsenäisesti. Poistumiseen tarvitaan yleensä enemmän aikaa ja tukea kuin nousemiseen. Jos liikennevälineessä on kapea oviaukko tai useita portaita, on apu monesti tarpeen.

Joissakin kulkuneuvoissa rollaattori voidaan joutua sijoittamaan erilliseen säilytystilaan ja tätä varten mahdollisesti taittamaan kokoon. Lentokoneessa rollaattori kuljetetaan matkatavaran joukossa, ja matkustaja avustetaan lähtöportille ja lentokoneeseen tarvittaessa pyörätuolilla. Tällöin matkustajan on voitava varmistua siitä, että apuväline on liikennevälineestä poistuttaessa jälleen käytettävissä.

Osassa paikallisjuna- ja metrokalustoa penkit on sijoitettu niin, että matkustaja voi huolehtia kävelytelineestään istuimeltaan käsin. Kalustoa ja liikenneympäristöä suunnittelevien on otettava huomioon väestön ikääntymisestä johtuva rollaattorien käyttäjien määrän kasvu. Liikennevälineisiin on varattava paikkoja, joilla istuva voi itsenäisesti pitää huolta apuvälineestään koko matkan ajan. Pienellä ennakkopohdinnalla voi vanhempaakin ajokalustoa käyttävä kuljettaja varautua rollaattoria käyttävien matkustajien palvelemiseen ja opastaa heidät mahdollisimman sopiville istumapaikoille.

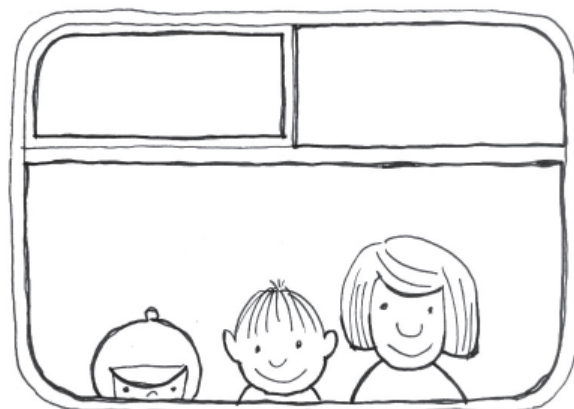
Kun avustat rollaattoria käyttävää matkustajaa liikennevälineeseen nousemisessa, auta ensin matkustaja turvallisesti paikoilleen ja huolehdi sen jälkeen rollaattorista.

Liikennevälineessä rollaattori tulisi sijoittaa ja kiinnittää matkustajan lähelle sellaiseen paikkaan, jossa se ei häiritse muiden turvallisuutta.

Liikennevälineestä poistuttaessa laske rollaattori ensin ja avusta matkustaja vasta tämän jälkeen, ettei hänen tarvitse odottaa ulkopuolella ilman tukea.

Mietittävää:

- Mihin rollaattoria käyttävän matkustajan kannattaa sijoittua ajamassasi kulkuneuvossa?
- Mihin sijoitat rollaattorin silloin, kun matkustaja ei pysty siitä itse matkan aikana huolehtimaan?
- Oletko saanut joskus kiitoksia omasta toiminnastasi ikääntyneeltä matkustajalta? Entä kritiikkiä?



Lapset

Lapsuudessa saadut positiiviset kokemukset joukkoliikenteestä ovat pohjana joukkoliikennemyönteisille asenteille myös aikuisena. Jos esimerkiksi linja-autonkuljettaja antaa tiukkasävyisiä ohjeita lastensa seurassa olevalle vanhemmalle, voi lapsi muistaa “pelottavan sedän” loppuelämänsä. Toisaalta hyvät kokemukset muistetaan samalla tavoin. Lapset ovat yleensä kiinnostuneita kaikesta uudesta – lapsimatkustajille joukkoliikennematka voi olla mitä kiehtovinta elämystä.

Lastenvaunujen kanssa liikkuva aikuinen matkustaa paikallisbusseissa yleensä ilmaiseksi. Käytännöt vaihtelevat kuitenkin paikkakunnittain. Kun vanhemmat ovat ensi kertaa lastenvaunujen kanssa liikkeellä, eivät he aina tiedä kaikkia käytäntöjä eivätkä välttämättä osaa toimia tarkoituksenmukaisesti. Useat liikennelaitokset rajoittavat mukana kuljetettavien vaunujen määrää. Ammatillisena sinun tulee olla tietoinen lastenvaunujen kuljetusta koskevista ohjeista, kerrottava niistä matkustajille ja valvottava niiden noudattamista. Tätä pitemmälle menevästä ohjeistamisesta, saati komentelusta on parempi pidättäytyä. Monet pienten lasten vanhemmat ovat räsittuneita ja univelkaisia, ja saattavat kokea hyvässäkin tarkoituksessa antamasi ohjeet loukkaavina tai simputuksena. Asiallinen, ammatillisen rauhallinen käytös on ristiriitatilanteissa paras lääke. Matkustajat kyllä ymmärtävät perustellut käytännöt – jos eivät välttämättä heti, usein kuitenkin myöhemmin.

Lastenvaunujen kanssa liikennevälineeseen nouseminen ja siitä poistuminen on muita matkustajia hitaampaa, vaikka nykyinen matalalattiakalusto helpottaa tätä huomattavasti. Mukana voi olla myös muita lapsia, joiden on päästävä nousemaan kulkuneuvoon ja poistumaan turvallisesti. Anna matkustajille riittävästi aikaa tähän.

Yksin matkustaminen on lapselle jännittävä kokemus. Useimmiten lapset matkustavat yksin ensimmäistä kertaa aloittaessaan koulunkäynnin. Kun tuet ja rohkaiset pieniä matkustajia, tarjoat heille onnistumisen kokemuksia ja kasvatat heistä tulevia joukkoliikenteen kanta-asiakkaita.

Lapset eivät kykene hahmottamaan nopeasti vaihtuvia liikennetilanteita tai auton etenemisvauhtia samoin kuin aikuiset. Talviliukkailla he eivät aina osaa varoa pysäkillä liukuvaa bussia. Ko-deissa ja kouluissa varoitetaan ylittämästä tietä pysähtyneen bussin edestä tai takaa, mutta silti voit seurata tilannetta ja mahdollisesti varoittaa muuta liikennettä vaaratilanteen uhatessa.

Monet lapset kärsivät matkapahoinvoinnista. Oireita pahentavat mutkainen tie, mäkinen maasto ja helteinen sää. Pyri ottamaan tämä huomioon ajotavassasi. Milloin ajoreitti on sellainen, että pahoinvointia saattaa esiintyä, oksennuspusseja on syytä varata mukaan. Huonovointisen matkustajan tulisi istua auton etuosassa ja katsoa suoraan eteenpäin. Mikäli sinulle ilmoitetaan matkustajan taipumuksesta matkapahoinvointiin tai muuten havaitset siitä oireita, pyri järjestämään matkustajalle sopiva istumapaikka. Yleensä muut matkustajat suhtautuvat pyyntöön suopeasti, koska pahoinvoiva matkustaja ei ole kanssamatkustajillekaan miellyttävää seuraa.

Varsinkin ryhmissä liikkeessään isommat lapset saattavat käyttäytyä meluisasti ja häiritä muita matkustajia. Oman työrauhasikin ja siten matkustamisen turvallisuuden varmistamiseksi puutu tarvittaessa tilanteeseen jämakästi, mutta rauhallisesti ja ystävällisesti.

Mietittävää:

- Muistatko omasta lapsuudestasi joitain joukkoliikenteeseen liittyviä kokemuksia tai elämyksiä?
- Oletko varautunut siihen, että kyydissäsi on pahoinvointiin taipuvainen lapsi?
- Onko ajoreitilläsi paikkoja, joissa bussiin pyrkivät tai siitä poistuvat lapset ovat aiheuttaneet läheltä piti -tilanteita tai jopa onnettomuuksia? Miten näitä tilanteita olisi mahdollista välttää?

Sairauskohtaukset

Matkustajan turvallisuuden tunnetta lisää tietoisuus siitä, että henkilökunta kykenee huolehtimaan matkustajasta mahdollisen sairauskohtauksen sattuessa ja antamaan tarvittaessa ensiapua. Ensiapukurssien käyminen antaa tähän tarpeellisia tietoja ja taitoja.

Tajuttomuuskohtauksen saaneen henkilön avustamisessa on tärkeintä varmistaa keskeiset elintoiminnot, hengityksen sujuminen ja sydämen toiminta. Hengitysteiden pitämiseksi vapaana tajuton henkilö on suotavaa kääntää kylkiasentoon. Pään taivuttaminen taaksepäin ja leuan nostaminen auttaa myös kohottamaan kieltä, joka helposti valuu nieluun.

Paikalle on hälytettävä apua. Sairauskohtauksen saanut matkustajaa ei saa jättää oman onnensa nojaan. Apu saapuu yleensä nopeasti, joten odottaminen on useimmiten varmintä. Tapauskohtaisesti on harkittava, pääsisikö matkustaja oman kulkuneuvosi kyydissä avun saamisen kannalta parempaan paikkaan. Juna voi ajaa ainakin lähimmän maantien risteykseen, bussi voi ehkä poiketa reitiltään jopa sairaalan ovelle.

Joukkoliikennevälineen etu on se, että mukana on useita henkilöitä. Klassinen kysymys "Onko paikalla lääkäriä?" voi pelastaa sairauskohtauksen saaneen hengen. Apua voivat antaa muutkin terveydenhoitoalan ammattilaiset tai ensiapukoulutusta saaneet maallikot.

Sairauskohtauksen saaneella henkilöllä voi olla jokin pitkäaikais-sairaus, josta hänellä on merkinä ranneke. Tällaista käyttävät diabeetikot, epileptikot, sydänpotilaat sekä Parkinsonin tautia sairastavat. Sairauskohtauksen saaneen henkilön oikea hoito riippuu taudista ja kohtauksen luonteesta. Toisinaan henkilö kykenee itse neuvomaan, minkälaista apua tarvitaan. Mikäli henkilö on tajuton tai muuten kykenemätön antamaan ohjeita, tieto mahdollisesta pitkäaikais-sairaudesta helpottaa sairaanhoidon ammattilaisten jatkotoimenpiteitä.

Omalla käytökselläsi voit vaikuttaa ratkaisevasti siihen, miten muut matkustajat kokevat tilanteen. Rauhallinen, mutta määrätietoinen toiminta sen varmistamiseksi, että sairauskohtauksen saanut saa kaiken tarpeellisen avun, saa asiakkaidesi hyväksynnän. Kun tärkein on varmistettu, tehtäväsi on huolehtia omista työtehtävistäsi ja varmistaa matkan sujuva jatkuminen muille matkustajille.

Lähteet

Era P. (1997) Ikääntyminen ja liikunta (toim.). Liikunnan ja kansanterveyden julkaisuja 108. Kopijyvä Oy, Jyväskylä.

van Herk, Ad § Braddock, Andrew: Training Manual. ECMT-UITP Task Force on Improving Accessibility of Public Transport, 2004.

Heikkinen E., Rantanen T. (2003) Gerontologia (toim.). Tammer-Paino Oy, Tampere.

Jantunen, Heikki: Lyhyt johdatus selkokieleen. Verkkouutiset 7.2.1997. <http://www.verkkouutiset.fi/arkisto/1997.02.07/SELKO>. HTM [30.4.2004]

Job Access For People with Disabilities. Final Report. Public Transit 101, Kennedy Center Inc. Mobility Services Department 2004.

Keskinen, Aila (toim.): Vammaisuus ja kuljetuspalvelut matkojen yhdistämispalvelussa. Luentomoniste, MYK-koulutus, Tampere 2002. Invalidiliitto ry.

Kohti esteetöntä liikkumista. Liikenne- ja viestintäministeriön esteettömyysstrategia. LVM ohjelmia ja strategioita 2/2003.

Kuulovammaisille esteettömät verkkosivut. ESSI–Esteetön sisällöntuotanto -oppimateriaalikonaisuus. Jyväskylän yliopisto 2003. <http://appro.mit.jyu.fi/essikurssi/kuulovammaisuus/> [27.5.2004]

Mitä teet kun kohtaat näkövammaisen? Esite, Näkövammaisten keskusliitto.

Näkövammaat. Esite, Näkövammaisten keskusliitto.

Reuma-aapinen. Suomen Reumaliitto. <http://www.reumaliitto.fi/reuma-aapinen/> [25.5.2004]

Tietoa näöstä, näkemisen vaikeuksista ja näkövammaisuudesta. Näkövammaisten keskusliiton oppimateriaalipaketti kouluille. <http://www.nkl.fi/yleistie/tietopaketti> [11.5.2004]

Vammaisen joukossamme. Vammaisjärjestöjen neuvottelukunta 1990.

Yhteystietoja

Invalidiliitto ry

Kumpulantie 1A, 00520 Helsinki, p. (09) 613 191, www.invalidiliitto.fi

Näkövammaisten keskusliitto ry

Marjaniementie 74, Helsinki (PL30, 00030 Iris), p. (09) 396 041, www.nkl.fi

Kuurojen liitto ry

Ilkantie 4, 00400 Helsinki (PL 57, 00401 Hki), p. (09)58031, www.kl-deaf.fi

Kuulonhuoltoliitto ry

Ilkantie 4, 00400 Helsinki (PL 51, 00401 Hki), p. (09) 58031, www.kuulonhuoltoliitto.fi

Kynnys ry

Itämerenkatu 2, 00180 Helsinki, p. (09) 6850 1199, www.kynnys.fi

Vanhustyön keskusliitto ry

Malmin kauppatie 26, 00700 Helsinki, p. (09) 350 8600, www.vanhustyonkeskusliitto.fi

Ikäinstituutti, Kuntokallio-säätiö

Kalevankatu 12 A, 00100 Helsinki, p. (09) 612 2160, www.ikainst.fi

Suomen Mielenterveysseura ry

Maistraatinportti 4 A, 00240 Helsinki, p. (09) 615 516, www.mielenterveysseura.fi

Suomen Reumaliitto ry

Iso Roobertinkatu 20–22 A, 00120 Helsinki, p. (09) 476 155, www.reumaliitto.fi

Kehitysvammaliitto ry

Viljatie 4 A, 00700 Helsinki, p. (09) 348 090, www.kehitysvammaliitto.fi

Allergia- ja astmaliitto ry

Paciuksenkatu 19, 00270 Helsinki, p. (09) 473 351, www.allergia.com



Esteettömän liikkumisen tutkimus- ja kehittämishjelma 2003–2006

Esteetön liikennejärjestelmä on sellainen, että myös lapset, iäkkäät ja toimintaesteiset henkilöt suoriutuvat turvallisesti päivittäisestä liikkumisestaan.

Elsa on Liikenne- ja viestintäministeriön poikkihallinnollinen esteettömän liikkumisen tutkimus- ja kehittämishjelma. Ohjelman taustavaikuttajina ja hankkeiden osarahoittajina ovat useat eri ministeriöt, väylälaitokset sekä järjestöt. Elsa-ohjelma on toteutettu vuosina 2003–2006.

Kolmivuotisella Elsa-ohjelmalla on tuettu tätä liikennejärjestelmän esteettömyyden parantamiseksi ja nostettu aihe esille yleiseen tietoisuuteen. Tärkeä osa ohjelmaa on ollut hankkeiden toteuttaminen ja niiden tuloksista tiedottaminen.

Elsa-ohjelman tavoitteena on, että valtion ylläpitämä liikenneinfrastruktuuri ja julkisen liikenteen palvelut ovat esteettömiä ja turvallisia kaikille. Valtionhallinto toimii yhteistyössä kuntien ja yksityisen sektorin kanssa näiden vastuulla olevien liikennejärjestelmän osien parantamiseksi.

Lisätietoja Elsa -ohjelmasta: www.elsa.fi

Tätä opasta voi vapaasti kopioida koulutus- ja opetustarkoituksiin sillä ehdolla, että sitä käytetään alkuperäisessä muuttamattomassa muodossa ja yhtenä kokonaisuutena. Oppaan pdf-tiedosto on saatavissa Elsa-ohjelman verkkosivuilla www.elsa.fi.

Mikäli oppaassa esitettyjä tietoja halutaan käyttää osana muuta oppimateriaalia, se on mahdollista tallentamalla oppaan sisältöä tekstimuodossa Elsa-ohjelman verkkosivuilta. Elsa-ohjelma ei ole vastuussa näin muokatun oppimateriaalin asiasisällöstä.

Tiedustelut oppaan painatuksesta ja sisältöä koskevat kehittämissuositukset osoitetaan Jouko Kunnakselle (jouko.kunnas@linea.fi, 040-5827426)

Julkaisija: ELSA-ohjelma/Liikenne- ja viestintäministeriö
ISBN 952-201-298-X (painotuote)
ISBN 952-201-299-8 (verkkajulkaisu)
