

Näkövammaisen palveluopas hotellin henkilöstölle



Kuva: (Laura Vesala)

Sisällysluettelo

Oppaan tarkoitus.....	3
Mistä näkövammaisen tunnistaa.....	4
Näkövammaisuudesta.....	5
Näkövammaisen kohtaaminen.....	6
Näkövammaisen hotelliympäristössä.....	8
Hotellin henkilökunnalle.....	9
Palvelupolkujana.....	11
Yhteystiedot.....	12
Lähteet.....	13

Oppaan tarkoitus

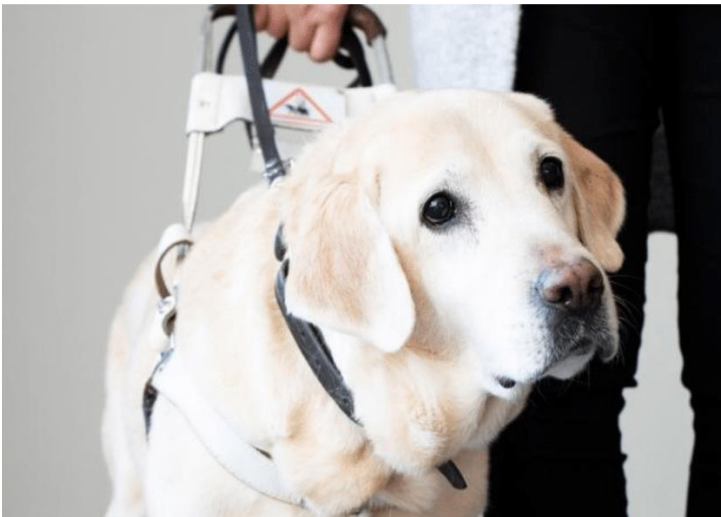
Oppaan tarkoituksena on opastaa hotellien henkilökuntaa toimimaan näkövammaisten asiakkaiden kanssa heidän käyttäessä hotellin palveluita. Opas on avuksi laadukkaan ja paremman palvelun takaamiseksi näkövammaisille, sekä hotellin esteettömyyden edistämiseksi. Oppaan avulla pyritään lisäämään näkövammaisten turvallisuutta esimerkiksi ohjeistamalla hotellien henkilökuntaa opastamaan hätäuloskäynneistä, sekä muista turvallisuuteen ja esteettömyyteen liittyvistä asioista hotellin tiloissa. Lisäksi opas lisää tietoisuutta yleisesti näkövammaisten palvelutarpeista.

Opas on tehty opinnäytetyönä yhteistyössä Tampereen seudun Näkövammaiset ry:n kanssa. Lähteenä oppaaseen on käytetty haastattelu- ja havainnointiaineistoa, sekä Näkövammaisten liiton ja Tampereen seudun Näkövammaiset ry:n materiaaleja.

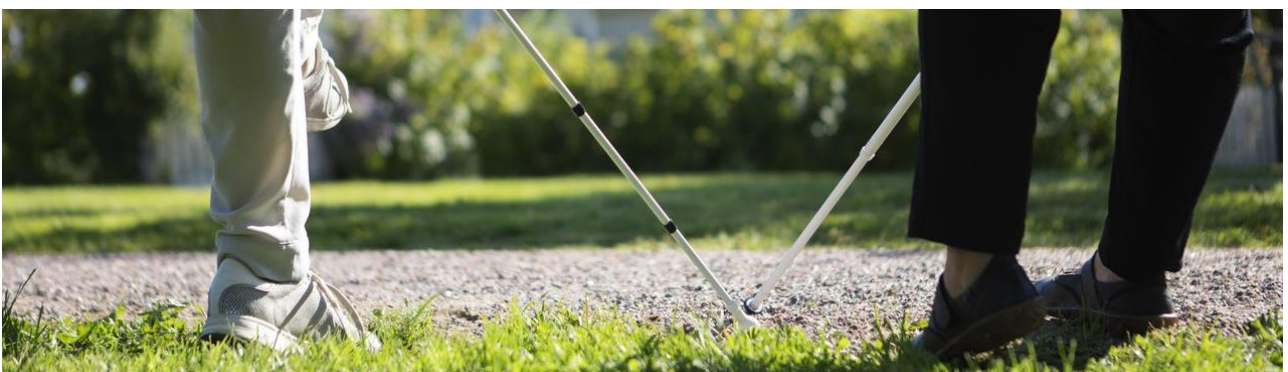
Mistä näkövammaisen tunnistaa?

Näkövammaisen henkilön voit tunnistaa näkövammaismerkistä tai valkoisesta kepeistä.

Näkövammaisella voi olla myös apunaan avustaja tai opaskoira. Opaskoira tulee jättää huomioitta, sillä se on tärkeässä työssä.



Kuvat: Opaskoira ja näkövammaismerkki (Laura Oja / Näkövammaisten liitto)



Kuva: Valkoinen keppi (Laura Oja / Näkövammaisten liitto)

Näkövammaisuudesta

Näkövammainen on henkilö, jolle näkökyvyn alentumisesta aiheutuu huomattavaa haittaa jokapäiväisissä toiminnoissa. Näkövammaiset ovat joko heikkonäköisiä tai sokeita. Suurin osa näkövammaisista on heikkonäköisiä.

Näkemisen asteikko

Normaali näkö	1.0
	0.9
Alentunut näöntarkkuus	0.8
(näköongelmainen)	0.7
	0.6
Riittää ajokorttiin	0.5
	0.4
Heikkonäköinen	0.3
	0.2
Vaikeasti heikkonäköinen	0.1
Syvästi heikkonäköinen	0.05
Sokea	0.0

Näkövammainen

Taulukko: Näkemisen asteikko (Näkövammaistenliitto 2019, mukaillen)

Näkövammaisella henkilöllä voi olla myös muita huomioitavia vammoja tai rajoitteita, esimerkiksi liikuntarajoitteita tai kuulovamma. Apuvälineet auttavat näkövammaista arjessa ja liikkumaan ympäristössä. Esimerkiksi tietokoneen ja mobiililaitteen ruudunlukuohjelman avulla näkövammainen pystyy muuttamaan arjessa esiintyvät tekstit ääneksi.

Näkövammaisen kohtaaminen

Kun puhut näkövammaiselle, kosketa häntä esimerkiksi olkapäälle tai puhutella nimellä. Näin henkilö tietää sinun puhuvan juuri hänelle.

Puhuttele suoraan näkövammaista, älä hänen avustajaansa.



Kuva: Kontaktin ottaminen (Laura Vesala)

On tärkeää kuvailla näkövammaiselle ympärillä olevaa ympäristöä sanallisesti. Kuvailu auttaa hahmottamaan ympäristöä.

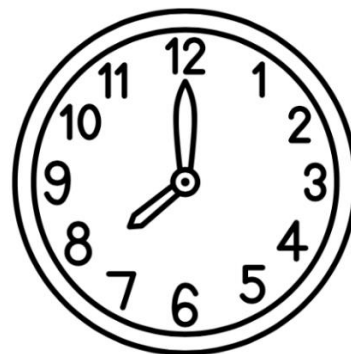
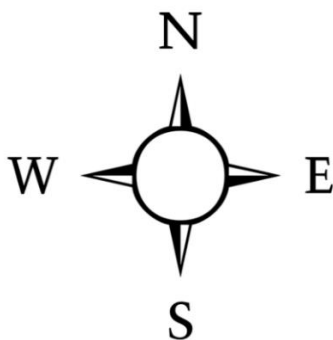
Näkövammaiselle puhuessa voi hyvin käyttää sanoja "nähdä" ja "katsoa". Osoittaessa jotakin esinettä tai paikan sijaintia, käytä sanoja, kuten "oikealla", "vasemmalla" ja "edessä". Sana "tuolla" tai "siellä" ei kerro mitään ihmiselle, joka ei näe.

Kun opastat näkövammaista, käytä opastusotetta. Opastusotteessa näkövammaisen ottaa kiinni oppaan käsivarresta kyynärpään yläpuolelta. Liikkuminen on sujuvaa, kun kuljet edellä ja opastettava taaempana. Kerro ajoissa tulevista esteistä ja käännöksistä.



Kuva: Opastusote (Laura Oja / Näkövammaisten liitto)

Käytä kellotaulua tai ilmansuuntia apuna tilanteissa, joissa tarvitsee kertoa esineiden tai asioiden sijainti. Esimerkiksi ruoka-annoksia tuodessa pöytään voi kertoa näkövammaiselle, mihin kohtaan vesilasi, jälkiruoka tai leipä on asetettu pöydällä.



Kuva: Ilmansuunnat (Elionas) ja kellotaulu (Eucalyp)

Näkövammaisen hotelliympäristössä

Näkövammaiselle hotelliympäristössä ongelmia aiheuttavat pyörivät, etenkin lasiset ovet. Lasipinta heijastaa valoa ja on vaikeasti havainnoitava elementti näkövammaiselle.

Näkövammaiselle ympäristössä tärkeitä asioita ovat hyvät kontrastit ja hyvä valo. Nämä asiat auttavat hahmottamaan ja näkemään paremmin ja luovat esteetöntä tilaa.

Näkövammaiselle olisi hyvä neuvoa huonekorttilukijan sijainti suhteutettuna oveen ja sen sijainti hississä. Tarvittaessa huonekorttiin olisi hyvä merkata kumpi pää luetaan lukijaan, esimerkiksi teippipalan tai reiän avulla.

Huoneeseen ohjatessa näkövammaiselle olisi hyvä kuvailla huonetta, jotta näkövammaisen pystyy hahmottamaan tilan.

Hotellin henkilökunnalle

Näkövammaisen asiakkaan astuessa sisään hänet toivotetaan tervetulleeksi ohjaamalla hänet vastaanottotiskille. Ruuhka-aikana näkövammaisen asiakkaan voi ohjata kohteliaasti odottamaan vuoroaan turvalliseen paikkaan. Palvelutilanteessa kysy näkövammaiselta tarvitseeko hän apua maksamisessa ja kerro kortilla maksettava summa?

Näkövammaista asiakasta voi auttaa lomakkeen täytössä, sekä tarjota avuksi nimenkirjoituskehikkoa. Nimenkirjoituskehikoita on saatavilla esimerkiksi apuvälineiden erikoismyymälä Avirikselta.



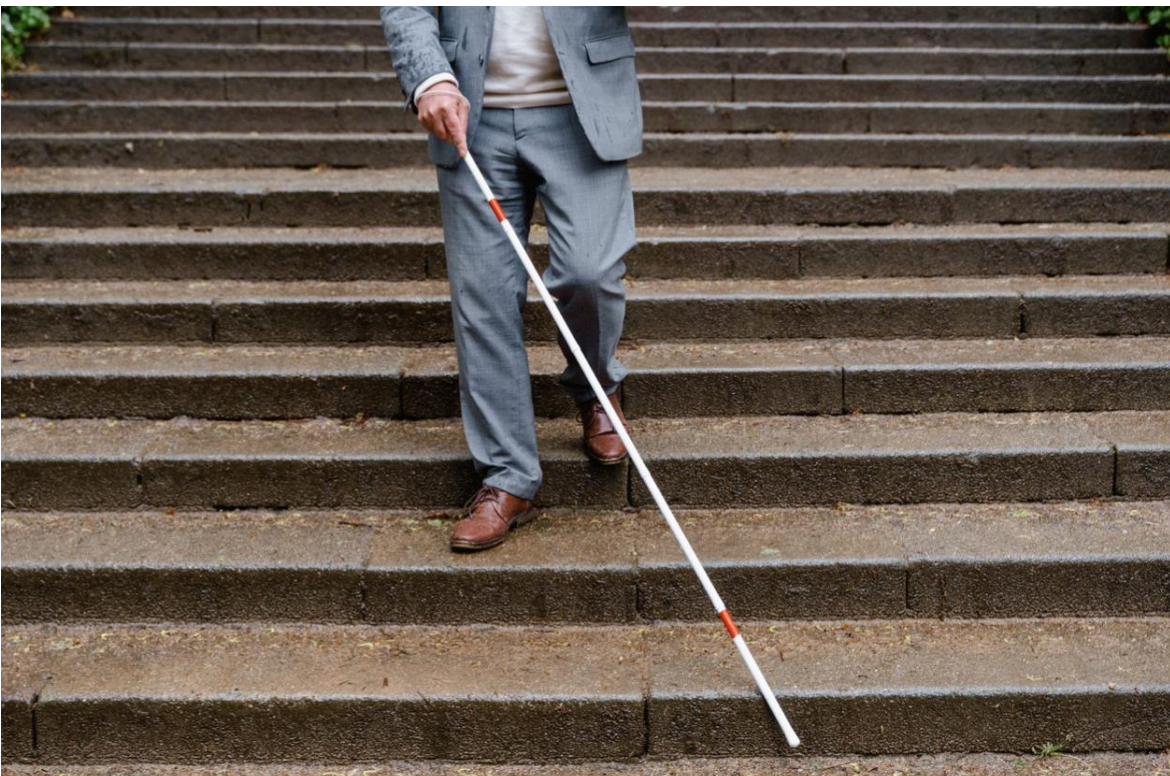
Kuvio: Nimenkirjoituskehikko

Näkövammaiselle asiakkaalle on hyvä kertoa aamupalasta, hätäpoistumistiestä ja muista tarvittavista opastuksista sanallisesti. Esimerkiksi hissille ja hotellihuoneeseen tulisi ohjata vähintään sanallisesti, mutta myös ohjata asiakas huoneelle asti tarvittaessa.

Henkilökunta on perehdytettävä hotellissa olevien apuvälineiden käyttöön, kuten induktiosilmukan käyttöön kokouksissa.

Henkilökunnan olisi hyvä tietää turvallisuuteen ja esteettömyyteen liittyvät riskit hotellissa, esimerkiksi portaat ja kynnykset.

Näkövammaiselle olisi hyvä osata kertoa kortinlukulaitteen ja huonenumeron sijainti.



Kuva: Näkövammaisen portaikossa (MART PRODUCTION)

Palvelupolkujana

- ⇒ (Varaa hotellin ja mahdollisen kyydin)
- ⇒ Saapuu hotellin piha-alueelle ja sisäänkäynnille
- ⇒ Saapuu sisätiloihin, henkilökunta opastaa vastaanottotiskille tai ohjaa odottamaan vuoroaan sivummalle
- ⇒ Vastaanottotiskillä autetaan lomakkeiden täytössä ja käytetään nimenkirjoituskehikkoa
- ⇒ Asiakkaalle kerrotaan mahdollisesta aamupalasta, palveluista, sekä esteettömyydestä ja siihen liittyvistä mahdollisista riskeistä
- ⇒ Asiakkaan näkövamma-asteesta riippuen opastetaan reitti suullisesti tai viedään asiakas huoneelleen
- ⇒ Asiakkaalta kysytään, tarvitseeko hän vierailunsa aikana jotain apua, esimerkiksi hotellilla tapahtuvilla ruokailuilla.

Yhteystiedot

Tampereen seudun Näkövammaiset ry
Kuninkaankatu 8 A 1, 33210 Tampere
050 520 5075
toimisto@tsnv.fi
www.tsnv.fi

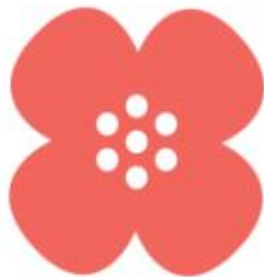
Koulutukset:

Näkövammaistyön koordinaattori Saara Ahlroth
044 705 4438
saara.ahlroth@tsnv.fi

Näkövammaisten liitto ry
PL 30, 00030 IIRIS
Marjaniementie 74, 00930 Helsinki
09 396 041
nkl@nkl.fi
www.nkl.fi

Koulutukset:

Koulutussuunnittelija Eeva-Liisa Koskinen
09 3960 4573, 050 569 1924
eeva-liisa.koskinen@nkl.fi



Kuva: Näkövammaisten liiton ja Tampereen seudun Näkövammaiset ry logot

Lähteet

- Ivanova, P & Korteniemi, E. 2022. Näkövammaisten palveluoppaan luominen hotellin henkilökunnalle. Palveluliiketoiminnan tutkinto-ohjelma. Tampereen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.
- Tampereen seudun Näkövammaisten yhdistyksen kuvat: Laura Vesala.
- Näkövammaisten liiton kuvat: Laura Oja.
- Canva: Kuvapankkikuvat, 2022: MART PRODUCTION
- Canva: Kuvapankkikuvat, 2022: Elionas
- Canva: Kuvapankkikuvat, 2022: Eucalyp