

AVAUKSET

Pohdintaa vammaisen-sanan käytöstä palvelukohtaamisessa

SANNA KYYRÄ & SALLA JUTILA & HELI ILOLA

Matkailualalla kuten muillakin palvelualoilla työntekijät kohtaavat asiakkaita, joilla on hyvin erilaisia tarpeita ja toiveita. Joitakin tarpeita voi päättellä jo ensikohtaamisessa, kysymättä: taapero tarvitsee syöttötuolia ja liikuntarajoitteinen hissiä. Mutta asiakkaan olemus, hänen kanssaan käyty chat-keskustelu tai hänen tekemänsä varaus eivät kerro kaikkia erityistarpeita. Piiloon voi jäädä esimerkiksi näkö-, kuulo- tai muihin aistirajoituksiin, ruokavalioon (esim. keliakiaan), kulttuuriseen taustaan (esim. halal-ruokavalio) tai seksuaaliseen suuntautumiseen liittyviä erityistarpeita. Palvelutyöntekijältä edellytetään rohkeutta ja tahdikasta taitoa kysyä asiakkaalta mahdollista tarvetta esteettömille palveluille ja ympäristölle.

Vieraanvaraisuuden tulisi matkailussa toteutua henkilön taustasta tai henkilökohtaisesta rajoitteesta, kulttuurista, vähemmistöstä, seksuaalisesta suuntautumisesta, iästä tai fyysisestä tai henkisestä erityistarpeesta riippumatta (Harju-Myllyaho & Jutila 2016; Harju-Myllyaho & Kyyrä 2013). Esteettömien palvelujen ja ympäristön lisäksi vieraanvaraisuus ilmenee tavassa puhutella asiakkaita. Palvelutyössä työskentelevät joutuvat usein pohtimaan, miten puhutella ”erilaiselta” näyttävää tai poikkeuksellisesti liikkuvaa tai käyttäytyvää asiakasta. Matkailualan tutkimus- ja

koulutusinstituutin (MTI) toteuttamaan hankkeeseen ”Ennakoinnilla esteettömään vieraanvaraisuuteen” (ESVI) osallistuneet matkailuyrittäjät huomasivat hankkeen edetessä pohtivansa yhä useammin, onko soveliasta käyttää sanaa *vammaisen* asiakkaasta, joka esimerkiksi liikkuu pyörätuolilla, on näkörajoitteinen tai johon on vaikea luoda kontaktia. Hankkeessa käydyt keskustelut ja pohdinta synnyttivät ajatuksen selvittää vammaisen-sanan käyttöä matkailun palvelutyössä ja laajemminkin yhteiskunnallisessa kielenkäytössä.

Tarkastelemme tässä keskustelunavauksessa, mitä termejä Suomessa käytetään vammaisuudesta ja vammaisista henkilöistä ja millaisia mielikuvia näihin termeihin liittyy. Tarkoituksena on tuoda esille vammaisen-sanan moninainen merkitys ja antaa näin vammaistutkimuksen ja vammaiskäytäntöjen kanssa toimiville lisätietoa siitä, miten sana vammaisen ymmärretään. Toisaalta teksti on suunnattu palvelualojen työntekijöille: tavoitteena on auttaa palvelutyöntekijöitä hahmottamaan vammaisen-sanan käyttöä eri tarkoituksissa.

Olemme hyödyntäneet kirjoituksessamme matkailututkimusta ja matkailuun liittyvää esteettömyyden tutkimusta sekä keräämämme empiiristä aineistoa. Tutkimme ensinnäkin vammaisen-sanan käyttöä esteettömyyttä käsittelevissä viranomaisten asiakirjoissa ja verkkosivustoilla sekä vammais- ja potilasjärjestöjen kotisivuilla. Vammaisjärjestöt poimimme HUSin (2017) laatimalta potilas- ja vammaisjärjestöjen listalta. Listalla oleiden järjestöjen lisäksi otimme mukaan Lapissa toimivan Erityislasten Omaiset ELO ry:n.

Teimme myös neljä asiantuntijahaastattelua keuhakuussa 2017. Haastateltavina olivat seuraavat aihepiiriin perehtyneet henkilöt: invalid-motocrossin maailmanmestari Ulla Kulju, Lapin keskussairaalan kuntoutussuunnittelija Tiina Notko,

Kiitämme Autismi- ja Aspergerliiton toiminnanjohtaja Tarja Parviaista, invalid-motocrossin maailmanmestari Ulla Kuljua, Lapin keskussairaalan kuntoutussuunnittelija Tiina Notkoa ja Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen kehittämisspääällikkö Päivi Nurmi-Koikkalaista haastatteluisissa antamistaan arvokkaista näkemyksistä sekä kyselyyn vastanneita henkilöitä mielipiteistään. Kiitokset myös Lapin yliopiston sosiologian yliopisto-opettaja Heikki Huilajalle käsikirjoituksen kommentoinnista. Artikkelin on kirjoitettu osana Lapin yliopiston hallinnoimaa ”Ennakoinnilla esteettömään vieraanvaraisuuteen” -hanketta. Kiitämme hankkeen rahoittajana toimivaa Lapin liittoa / Euroopan aluekehitysrahastoa.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen kehittämisspäällikkö Päivi Nurmi-Koikkalainen sekä Autismi- ja Aspergerliiton toiminnanjohtaja Tarja Parviainen. Haastattelussa keskustelimme siitä, mitä termejä haastateltava itse käyttää vammaisista, vaihtelevatko käytetyt termit eri tilanteissa tai keskustelukumppaneista riippuen, millaisia mielikuvia eri termeihin liittyy ja millaisia muutoksia vammaisen-sanan käytössä on mahdollisesti tapahtunut ajan kuluessa.

Toisenlaista näkökulmaa asiaan haimme kysymällä pienehköltä kohdejoukolta (20 henkilöä), minkä sävyisiksi he mieltävät tietyt vammaisista henkilöistä käytettävät ilmaisut. Kyselyn vastaajat olivat matkailualan asiantuntijaorganisaatiossa työskenteleviä henkilöitä, eli he eivät työnsä puolesta olleet tekemisissä vammaisten tai vammaisuuden kanssa. Heille esitettiin 37 sanan lista¹ vammaisista käytettävistä termeistä ja pyydettiin arvioimaan, ovatko ne neutraaleja, sievisteleviä, hellitteleviä, loukkaavia vai hankalasti määriteltäviä.

Vammainen, erityisryhmään kuuluva, toimintarajoitteinen, potilas, erityistarpeinen...?

Suomenkielisessä matkailua ja esteettömyyttä koskevassa tutkimuksessa vammaisuuteen liittyvien sanojen kirjo on moninainen. Sanaa *vammainen* käytetään jonkin verran (esim. Huovinen 2013; Kempainen 2008; Pitkänen 2008). Muita tieteellisissä teksteissä käytettäviä sanoja ovat muun muassa *erityisryhmät* (esim. Vanhamäki, 2007), *erityistarpeinen* (esim. Blinnikka & al. 2013), *liikkumis- ja toimimisesteinen* (esim. Jutila 2013) ja *toimintarajoitteinen* (esim. Finne-Soveri 2006). Kaikissa tutkimuksissa ei ole selvästikään haluttu valita yhtä sanaa, vaan niissä käytetään useita ilmaisuja rinnakkain (esim. Saari 2011). Tällöin korostetaan usein tietyn asian suunnittelua ja toteutusta kaikille, määrittelemättä mitään tiettyä kohteena olevaa ihmisryhmää.

Vertailun vuoksi todettakoon, että englanninkielisissä matkailututkimuksissa ihmisten vammaisuuteen viitataan lähes aina sanoilla *disabled people* tai *people with disability* (esim. Darcy 2010;

Michopoulou & al. 2015). Kuntoutussuunnittelija Tiina Norko totesi haastattelussa, että ensimmäinen termi ei ole hyvä, jos sen tulkitaan korostavan vammaisen ihmisen rajoittuneisuutta. Sen voi kuitenkin tulkita tarkoittavan myös ympäristön esteiden vammauttamaa ihmistä. Kuten toiminnanjohtaja Tarja Parviainen totesi, suomen kielessä ei ole käytössä samantyyppistä ilmaisua kuin englannin kielen ihmistä korostava *person with disability* – suomen kielen *vammainen henkilö* määrittää henkilön vamman kautta.

Eri viranomaisten esteettömyyttä käsittelevissä asiakirjoissa ja verkkosivustoilla vammaisuudesta puhutaan hyvin eri tavoin ja eri termein. Sosiaali- ja terveysviranomaiset sekä muut alan ammattilaiset ja asiantuntijat puhuvat yksinkertaisesti *vammaisista* (esim. sosiaali- ja terveysministeriö, THL, yhdenvertaisuusvaltuutettu). Vammaispalveluiden yhteydessä käytetään myös termiä *asiakas*, jos vammainen henkilö on mainittu tekstissä aiemmin.

Muiden kuin vammaisuuteen tai sosiaali- ja terveydenhuoltoon liittyvien alojen viranomaisdokumenteissa ja lainsäädännössä käytetään paljon monimutkaisempia ilmaisuja. Esimerkiksi maankäyttö- ja rakennusasetuksessa (53 S) puhutaan ”henkilöistä, joiden kyky liikkua tai muutoin toimia on rajoittunut”. Metsähallitus (luontoon.fi) puolestaan määrittelee esteettömien retkikohteiden soveltuvan myös ”apuvälineillä liikkuville tai helppoja reittejä hakeville”. Metsähallituksen julkaisuissa käytetään myös ilmaisua ”liikkumis- ja toimintaesteinen henkilö” (esim. Rohkeasti luontoon!, 2016). Vaikuttaa siltä, että ne viranomaiset, joiden päätehtävä ei suoraan liity vammaisuuteen, ovat taipuvaisia välttelemään vammaisen-sanaa ja käyttämään erilaisia kiertoilmauksia. Kiinnostavaa on myös, että termiä *erityisryhmät* ei viranomaisten dokumenteissa tai sivustoilla juuriakaan käytetä.

Vammaisjärjestöistä osa käyttää kohderyhmästään sanoja *vammainen*, *vammautunut* tai *vammaryhmään kuuluva*. Jotkut järjestöt tarkentavat ilmaisua aistiin perustuvaan vammaisuuteen (näkö-, kuulo- tai näkökuulovammainen) tai toiminnalliseen rajoitteeseen perustuvaan vammaisuuteen (puhevammainen, fyysisesti vammainen). Muita käytettyjä termejä ovat *monivammainen* tai *kehitysvammainen*. Osa termeistä – kuten *airovammainen*, *selkäydinvammainen* ja *poliovammainen* – perustuu lääketieteelliseen diagnoosiin. Myös eräiden järjestöjen nimessä esiintyy sana

¹ Sanalistan laadinnassa hyödynnettiin aiheeseen liittyvää blogikirjoitusta: <https://rampyla.vuodatus.net/lue/2007/07/1/termeista>

vamma tai vammainen: Aivovammaliitto ry, Kehitysvammaisten Tukiliitto ry, Kehitysvammaliitto, Kuulovammaisten lasten vanhempien liitto ry, Näkövammaiset lapset ry, Näkövammaisten liitto ry ja Selkäydinvammaiset Akson ry.

Joissakin järjestöissä on käytössä termi vammaisen ja sen lisäksi *potilas* tai *sairastunut*. Osa listalla olleista järjestöistä käyttää jäsenistöstään vammaisen tai potilaan sijaan jotakin muuta ilmaisua, kuten *autismikirjon henkilö* – vaikka jäsenistöön kuuluu myös vammaisiksi määriteltäviä henkilöitä. Yli diagnoosirajojen toimivia Leijonaemot ry:ta ja ELO ry:ta lukuun ottamatta myöskään järjestöt eivät puhu jäsenistään *erityisryhmänä* tai *-henkilöinä*.

Arkikielessä vammaisista käytetään monenlaisia ilmaisuja. Tekemässämme pienessä kyselyssä etsimme vammaisista käytettäviin erilaisiin sanoihin liittyviä mielikuvia ja sävyjä. Kysely osoitti ensinnäkin sen, että eri termien sävyn määrittäminen ei ollut vastaajille (jotka siis eivät olleet työssä puolesta tekemisissä vammaisuuden kanssa) kovin helppoa. Miltei puolet (45 %) vastaajista piti sanaa *vammainen* neutraalina, mutta yhtä moni sijoitti sen ”hankalasti sijoitettavien” sanojen ryhmään tai jätti kokonaan vastaamatta. Vain yksi vastaaja piti vammaista loukkaavana sanana. Tilanne oli toinen sanan *vammanen* kohdalla: myös sen sävyn arviointi oli monille vaikeaa, mutta arvion tehneistä useimmat kokivat sen loukkaavaksi – eikä yksikään neutraaliksi.

Muista termeistä neutraaleiksi koettiin useimmin seuraavat: *liikuntarajoitteinen* (95 %), *näkövammainen* (75 %), *kuuro* (70 %), *kuuromykkä* (70 %), *kuulovammainen* (70 %), *liikuntavammainen* (65 %), *toimintarajoitteinen* (65 %) ja *erityislapsi* (65 %). Ilmaisua *erityisen tuen tarpeessa oleva lapsi/aikuinen/henkilö* pidettiin toisaalta neutraalina mutta toisaalta sievistelevänä. Monet puhekieliset ilmaisut, kuten *näkkäri*, *autsi* (autistinen) ja *kehari*, miellettiin toisaalta hellitteleviksi ja toisaalta loukkaaviksi. Puhekielisten sanojen joukossa oli myös yksinomaan tai pääosin loukkaaviksi miellettyjä sanoja, kuten *klenkka*, *rämpylä* ja *vamppi*. Yleiskielisemmistä ilmaisuista loukkaavina pidettiin esimerkiksi *rampaa* ja *rujoa*.

Enemmän puhetta vammaisista vai vähemmän vammaiseksi niputtamista?

Matkailututkimuksessa ja yleisissä viranomaisdokumenteissa vammaisen-sanan käyttöä vältellään. Vammaisjärjestöissä ja vammaisiin henkilöihin suoraan liittyvissä viranomaisdokumenteissa vammaisuus taas on jäsenyyden tai toiminnan lähtökohtana. Siksi vammaisuus on määriteltävä – ja puhuttava vammaisista. Näissä yhteyksissä vammaisuuden määrittely perustuu vahvasti lainsäädäntöön (esim. kehitysvammalakiin, vammaispalvelulakiin, sosiaalihuoltolakiin). Tämä on ymmärrettävää, kun kyseessä ovat edunvalvontaa toteuttavat järjestöt sekä palveluiden ja tukien myöntämistä ohjaavat organisaatiot: jotta henkilölle voidaan myöntää lain oikeuttamaa tukea ja palvelua, hänellä tulee olla viranomaisten kriteerien mukaisesti määritettävissä oleva vamma tai yksilöllisen tuen tarve. Tutkimuksissa ja yleisissä viranomais-teksteissä nämä määritelmät voidaan ottaa lähtökohdaksi, jolloin vammaisuutta ei tarvitse tarkasti määritellä. Tämä voi tehdä myös kielenkäytöstä vapaampaa, ja vamman kanssa elävistä henkilöistä voidaan käyttää erilaisia kiertoilmaisuja.

Vammaisen-sanan käyttäminen ei ole kuitenkaan aina itsestään selvää vammaisjärjestöissäkään. Esimerkiksi Tarja Parviainen toi haastattelussa esille sanan haasteellisuuden autismikirjon henkilöiden määrittelyssä: Autismi- ja Aspergerliitossa jäseniä määritetään lainsäädännön vammaisuus-määritelmän rinnalla toimintarajoitteisuuden kautta. Järjestö onkin valinnut autismikirjo-sanan kuvaamaan jäsenistönsä laajaa joukkoa, jossa osalla on vahva tuen tarve esimerkiksi kehitysvammaisuuden takia mutta osalla toimintarajoitteisuus on lievä. Viimeksi mainitut kokevat toimintarajoitteisuuden samankaltaisena henkilökohtaisena ominaisuutena kuin sinisilmäisyyden tai ruskeatukkaisuuden, eivät vammaisuutena. Autismikirjon käsitteen avulla liitto pyrki laajentamaan perinteistä tapaa määritellä vammaisen tuomalla esille toimintarajoitteita aiheuttavia ominaisuuksia (esim. aistipulmat) ja niistä aiheuttavia tuen tarpeita.

Vammaisuudella viitataan usein henkilön rajoituneeseen toimintakykyyn. Toisaalta vammaisuuden taustalla voi vaikuttaa lääketieteellinen syy, sairaus. Kuten edellä todettiin, jotkut vammaisjärjestöt käyttävätkin vammaisen-sanan rinnalla myös sanaa *potilas*. Vammainen ei ole kuitenkaan automaattisesti *potilas*. Tiina Notko korosti haas-

tattelussa, että vammainen on potilas ainoastaan sairastaessaan (esim. flunssaa) tai saadessaan sairaalahoitoa. Osa vammaisista, muun muassa onnettomuudessa pysyvästi vammautuneet, ovat potilasjakson jälkeen kuntoutujia ja sen jälkeen vammaisia – tai liikuntarajoitteisia, kuten esimerkiksi haastattelemamme invalid-motocrossin maailmanmestari Ulla Kulju toivoo itseään kutsuttavan. Kulju kertoi myös oman kokemuksensa sanan vammainen väärinymmärtämisestä: vamma – ja sen myötä vammaisuus – voidaan mieltää parannettavissa olevaksi, mutta kaikkia vammoja ei kuitenkaan voida kuntoutuksella parantaa. Vammainen-sanaa käytettäessä on hyvä muistaa, että osalla toimintarajoitteisista henkilöistä rajoitteisuus on väliaikainen (esim. murtunut jalka), toisilla pysyvä (esim. selkäydinvamma).

Käyttämällä sanaa vammainen tulemme usein niputtaneeksi laajan joukon ihmisiä ja heidän erilaisia tarpeitaan yhtenäiseksi ryhmäksi, jolla on yhtäläiset tarpeet. Ulla Kulju näkisi mielellään käytettävän useampia termejä, jotka kuvaisivat vammojen ja vammatasojen moninaisuutta. Tarja Parviaisen mukaan esimerkiksi toimintarajoitteeseen nojaava määrittelytapa mahdollistaisi vammadiagnoosia yksilöllisemmän tuen tarpeen huomiointin. Ominaisuuksien pohjalta tapahtuvan vammaisuuden määrittelyn tavoitteena on pyrkiä pois vammaisten objektivisoinnista ja siitä, että heidät erotellaan muista ihmisistä. Tavoitteena on, että vammainen henkilö ymmärretään subjektina, jonka yksilöllinen tuen tarve voidaan määritellä ja huomioida. Oikeanlainen apu ja palvelut mahdollistavat yhteiskuntaan osallistumisen.

Vammaisista puhuminen ei siis ole ongelmatonta. Toisaalta ongelmia aiheuttaa juuri se, että sanaa ei uskalleta käyttää. Tiina Notkon mukaan sana vammainen ei pelkistäisi ihmisiä yhteen muottiin, jos sanasta tulisi arkipäiväisempi eikä sen käyttöön liittyisi häpeää – vammaisuudelle ei tarvita korvaavia tai rinnakkaisia sanoja vaan rohkeampaa ja yleisempää käyttöä. Mitä enemmän vammaisuudesta puhutaan, sitä enemmän sanan merkitys laajenee ja ihmiset oppivat ymmärtämään, että monenlaiset piirteet ja ominaisuudet voivat olla vammoja. Erilaisuutta kuvaavan sanan vaihtaminen ei yleensä poista ilmaisun leimaavuutta. Usein sanan leimaavuus ei johdukaan sanasta vaan asiasta, johon sana liittyy: siten leimaavuus siirtyy uuteenkin sanaan (Eronen 1995).

Sanojen tulkinta ja merkitys riippuvat asiayhteydestä ja siitä, kuka sanoja käyttää ja kenestä.

Tarja Parviainen korosti haastattelussa, että sanat eivät ole koskaan neutraaleja, koska ilmaisemme niillä kulttuurisia käsityksiämme asioista: jokainen mieltää vammaisen henkilön ja vammaisuuden omasta kokemusmaailmastaan käsin tietynlaiseksi. Kehittämispäällikkö Päivi Nurmi-Koikkalaisen mukaan palveluntarjoajan ydinkysymys ei olekaan vammaisista ihmisistä käytettävä sana vaan se, miten palveluntarjoaja ymmärtää sanan ja miten esteettömyydestä viestitään. Toisaalta käytetyt sanat ja käsitteet muokkaavat kulttuurisia käsityksiämme ja vaikuttavat henkilökohtaisiin kokemuksiimme. Näin ollen on merkitystä sillä, mitä termejä yhteiskunnassa yleisesti käytetään. Yhteiskunnallista vammaisen-käsitteeseen liittyvää keskustelua käydään esimerkiksi kehitysvammalakiä ja vammaispalvelulakia yhdistettäessä. Lisäksi monet järjestöt pohtivat nimenvaihdosta vammaisen-sanan leimaavuuden ja rajoitteisuuden takia.

Lopuksi – palvelutyön näkökulma

Tätä keskustelunavaustamme varten kerätyssä aineistossa ei tullut esille ajatusta, että vammaisuutta määrittävistä sanoista tulisi luopua. On kuitenkin paikallaan pohtia, mikä sana olisi tarkoituksenmukaisin ja soveliaim. Esimerkiksi liällinen yksilöllisen tuen tarpeen korostaminen vammaisuuden määrittelyssä voi vaikeuttaa kaikkia vammaisia koskevaa yhteistä edunvalvontaa. Toisaalta käsitteiden liällinen neutralisointikin voi vaarantaa edunvalvonnan.

Erottelemalla ja määrittelemällä voidaan taata henkilöille oikeuksia, mutta – haastattelemaamme Ulla Kuljua lainaten – on kaikkien edun mukaista luopua ainakin siitä ajatuksesta, että vammainen olisi automaattisesti kykenemätön johonkin, kuten opiskelemaan, työskentelemään, matkustamaan, harrastamaan tai elämään perheellisenä.

Vammaisuutta voidaan pyrkiä arkipäiväistämään joko lisäämällä vammaisen-sanan käyttöä tai käyttämällä jotakin muuta termiä. Lähtöajatus on kuitenkin sama: vammat ovat ihmisen ominaisuuksia ja ympäristön tuottama vammaistava kohtelu estää henkilön täysivaltaisen toiminnan. Henkilö ei siten itse ole esteellinen tai rajoitteinen, vaan hänen kanssaihmisensä tekevät ympäristöstä hänelle esteellisen.

Vammaisuuden moninaisuuden ymmärtäminen on lähtökohta myös vieraanvaraisuudelle.

Mahdollisesta vammasta riippumatta kaikilla ihmisillä on samanlaisia tarpeita ja toiveita – ja toisaalta samanlaisen vaman omaavien ihmisten toiveet eivät ole samanlaiset. Vaikka monet vammaiset ihmiset tarvitsevat apua arjen toiminnoissaan, palvelutyöntekijän ei tule pitää itsestään selvänä, että henkilö haluaa erityiskohtelua esimerkiksi matkailupalvelutilanteessa. Asiakas saattaa vaikkapa haluta paistaa makkaran nuotiolla itse sen sijaan, että saisi käteensä valmiiksi paistetun makkaran. Päivi Nurmi-Koikkalainen kehottikin matkailuyrityksiä pohtimaan käytettävän termin sijaan sitä, miten erilaiset toimintarajoitteisuudet voidaan huomioida sekä miten palvelut voidaan soveltaa eri kohderyhmille sopiviksi ja heidän toivetaan vastaaviksi.

Vammaiset henkilöt joutuvat toistuvasti todistamaan tarpeensa ja oikeutensa yhteiskunnan tarjoamiin palveluihin ja tukeen. Palvelualalla työskentelevien on hyvä olla tietoisia erilaisten ihmisten erilaisista tarpeista. Heidän tulee myös tunnistaa esimerkiksi vammaisuuden ja sen aiheuttamien tarpeiden todentamiseen käytettävät erilaiset symbolit tai kortit (kuten vessakortti). Palvelutyöntekijän ei kuitenkaan tule rinnastaa vammaista henkilöä sairaaseen – vaikka vammais- ja potilasjärjestöissä näin tehdään. Palvelutyöntekijän suhdetta vammaiseen asiakkaaseen ohjaa vieraanvaraisuus, ei edunvalvonta. Matkailussa työntekijän palvelualltius ja vieraanvaraisuus mahdollistavat asiakkaan henkilökohtaisen kohtaamisen kasvokkain tai virtuaalisesti.

KIRJALLISUUS

- Blinnikka, Petra & Hauvala, Hanna & Nuijanmaa, Susanna: Esteettömyys osana matkailupalvelujen laatua. S. 75–81. Teoksessa Jutila, Salla & Ilola, Heli (toim.): Matkailua kaikille? Näkökulmia matkailun ennakkointiin osa II. Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti, 2013.
- Darcy, Simon: Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Tourism Management* 31 (2010):6, 816–826.
- Eronen, Riitta: Sanoja mustalla listalla eli PC-ilmio. *Kielikello* 1/1995.
- Finne-Soveri, Harriet: Kuka meitä hoivaa? *Duodecim* 122 (2006), 1477–1479
- Harju-Myllyaho, Anu & Jutila, Salla: Viewpoints on inclusion in tourism – From accessible tourism to accessible hospitality. *Matkailututkimus* 12 (2016): 2, 33–44.
- Harju-Myllyaho, Anu & Kyyrä, Sanna: Megatrendit ja esteetön vieraanvaraisuus. S. 8–18. Teoksessa Jutila, Salla & Ilola, Heli (toim.): Matkailua kaikille? Näkökulmia matkailun ennakkointiin, osa II. Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti, 2013.
- Huovinen, Jaana: Tasa-arvoista hyvinvointia Åren Totalskidskolanissa. S. 57–63. Teoksessa Jutila, Salla & Ilola, Heli (toim.): Matkailua kaikille? Näkökulmia matkailun ennakkointiin, osa II. Rovaniemi: Matkailualan tutkimus- ja koulutusinstituutti, 2013.
- HUS: Potilas- ja vammaisjärjestöjä, 2017. <http://www.hus.fi/potilaille/potilasjarjestot/Sivut/Potilasjarjestojen-lista.aspx> (luettu 3.5.2017)
- Jutila, Salla: Matkailuympäristöjen esteettömyys. S. 115–128. Teoksessa Veijola, Soile (toim.): Matkailututkimuksen lukukirja. Rovaniemi: LUP, 2013.
- Kemppainen, Erkki: Kohti esteetöntä yhteiskuntaa. Yhteiskuntapolitiikan normatiiviset keinot esteettömyyden edistämiseksi. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, 2008. <http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/raportit/R33-2008-VERKKO.pdf> (luettu 15.5.2017)
- Luontoon.fi: Esteettömyys luontokohteilla. <http://www.luontoon.fi/esteeon> (luettu 6.11.2017)
- Maankäyttö- ja rakennusasetus: 53. § Liikkumisestee-
tön rakentaminen. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990895> (luettu 27.10.2017)
- Michopoulou, Eleni & Darcy, Simon & Ambrose, Ivor & Buhalis, Dimitrios: Accessible tourism futures: The world we dream to live in and the opportunities we hope to have. *Journal of Tourism Futures* 1 (2015): 3, 189–188.
- Pitkänen, Kirsi: Meikäläiset matkalla: IT-lehden matkakertomukset identiteetin rakentamisen välineinä. Lapin yliopiston kauppatieteiden ja matkailun tiedekunnan julkaisu B 3. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 2008.
- Rohkeasti luontoon! Näkökulmia yhdenvertaisen luontoliikunnan edistämiseen. Metsähallitus, 2016. <https://julkaisut.metsa.fi/assets/pdf/lp/Muut/rohkeasti-luontoon-julkaisu.pdf> (luettu 6.11.2017)
- Saari, Aija: Inklusion nosteeet ja esteet liikuntakulttuurissa. Tavoitteena kaikille avoin liikunnallinen iltapäivätoiminta. Jyväskylän yliopisto, *Studies in Sport, Physical Education and Health* 174, 2011.
- Vanhamäki, Isto: Esteettömyys yhä tärkeämpää luontomatkailun kehittämiseksi. S. 51-56. Teoksessa Tyrväinen, Liisa & Tuulentie, Seija (toim.): Luontomatkailu, metsät ja hyvinvointi. Helsinki: Metlan työraportteja 52, 2007.