Palvelutiskit, kalusteet

Suomen rakentamismääräyskokoelman osa F1
Kalusteista määrätään F1:ssä seuraavaa: ”Rakennuksen pääasiallisen käytön mukaisten tilojen sekä niiden kiinteän kalustuksen, varusteiden ja laitteiden tulee olla myös liikkumis- ja toimimisesteisten henkilöiden käyttöön soveltuvia.”

© Helsinki kaikille -projekti, Vammaisten yhdyskuntasuunnittelupalvelu (VYP) ja Jyrki Heinonen

Palvelutiskin sijainti ja löytäminen

Palvelutiski on sijoitettava lähelle sisäänkäyntiä mieluummin sitä vastapäätä. Näkövammaisten henkilöiden on helpompi löytää palvelutiski, jos sen luo johtaa selkeä kulkureitti. Se voi olla materiaali- ja värikontrastiraita tai hyvin paikoillaan pysyvä käytävänmatto, joka johtaa sisäänkäynniltä tiskille. Palvelutiski tulee valaista hyvin ja siinä on käytettävä selkeää värikontrastia ympäristöönsä verrattuna. Palvelutiski on merkittävä selkeillä opasteilla. Näkövammaisen henkilön on voitava löytää paikka, jossa tiskin takana on henkilö. Paikka voidaan osoittaa sijoittamalla tiskille kirjoitusalusta ko. kohtaan.

Palvelutiskin mitoitus

Palvelutiski on mitoitettava siten, että sitä voivat käyttää pyörätuolissa istuvat tai lyhytkasvuiset sekä kävelevät täysikasvuiset henkilöt. Pyörätuolin käyttäjää varten tarvitaan tiskissä matala osa jossa on vapaa polvitila. Heille sopiva pöytätason korkeus on 750-800 mm. Polvitilan vapaan leveyden on oltava vähintään 800 mm, korkeuden vähintään 670 mm ja syvyyden 600 mm. Palvelutiskissä on usein avattava osa jonka kautta tiskin takaa pääsee sen eteen. Matala pyörätuolin käyttäjille mitoitettu pöytätaso voi toimia tällaisena porttina, jos sen voi kääntää pystyyn siirryttäessä tiskin takaa pois. Käveleville täysikasvuisille henkilöille sopiva palvelutiskin korkeus on noin 1200 mm.

Palvelutiskin tele- / induktiosilmukka

Palvelupiste varustetaan kuulolaitteen käyttäjiä varten tele- / induktiosilmukalla. Palvelupiste varustetaan silmukasta kertovalla T-opasteella.

Palvelutiskin lasiseinä

Palvelutiskissä ei pidä käyttää lasiseinää asiakkaan ja henkilökunnan välillä sillä se vaikeuttaa sekä näkö- että kuulovammaisten kommunikointia. Kiiltävä lasi estää näkemästä tiskin taakse ja vaikeuttaa näköhavainnon käyttämistä täydentämään kuulemista. Lasi myös estää kuuluvuutta. Mikäli lasiseinää kuitenkin käytetään, tiskin takana olevan virkailijan kasvot on valaistava hyvin jotta hänet voi nähdä ja lisäksi on käytettävä sekä molemminpuolista äänentoistojärjestelmää että T-opasteella merkittyä palvelusilmukkaa kuulolaitteen käyttäjiä varten.
Palvelutiskillä on oltava käytettävissä kynä ja paperia kirjoittamalla kommunikointia varten. On toivottavaa, että yleisöä palveleva henkilö osaa viittomakieltä muiden kielten lisäksi.

Vastavalohäikäisy

Palvelutiskin takana seisovan henkilön kasvot eivät näy jos hänen takanaan on ikkuna joka aiheuttaa vasta valohäikäisyn. Tällaisessa tilanteessa ikkuna on peitettävä kaihtimella. Lisäksi henkilön kasvot on valaistava kommunikaation helpottamiseksi.

Kuuluvuuden ja näkemisen helpottaminen

Kuuluvuutta palvelutiskillä voivat auttaa sivuseinämät ja tiskin yläpuolella oleva katos. Tiskillä on oltava hyvä oikein suunnattu valaistus. Tiskille ei saa syntyä häiritseviä varjoja.

Palvelutiskin lisävarusteita

Palvelutiskin etuseinämään tulee kiinnittää vaakasuora koukku, jonka avulla voidaan pitää kepit tai sauvat kaatumatta asioitaessa tiskillä. Lisäksi on hyvä kiinnittää tiskin etureunaan myös koukku laukkua varten. Palvelutiskin etureunaan voidaan asentaa yhtenäinen käsijohde, josta saa tukea.

Istuimilla varustettu palvelutiski

Palvelutiski voi olla kokonaan matala ja varustettu irtotuoleilla. Tällaisessa tiskissä on useita palvelupisteitä, jotka kaikki on mitoitettava pyörätuolin käyttäjän vaatimusten mukaisesti. Palvelupisteet varustetaan kuulolaitteen käyttäjiä varten tele- / induktiosilmukalla. Palvelupisteet varustetaan silmukasta kertovalla T-opasteella.

Istuimet

Asiakkaille tarkoitettujen normaalikorkuisten tuolien lisäksi tarvitaan myös tavallista korkeampia tuoleja sellaisia henkilöitä varten, joilla on jäykät polvet tai lonkat. Näille henkilöille istuinkorkeus 500-550 mm on sopiva. Mukava tavanomainen istuinkorkeus on noin 430-440 mm. Liikkumisvammaisille tarkoitetuissa istuimissa tulee olla selkänoja ja käsinojat. Sopiva istuimen syvyys on 300-400 mm. Istuimen on oltava vaakasuora, ei takakenossa, sekä etureunaltaan pyöristetty jottei se painaisi reiden takaosaa ja vaikeuttaisi verenkiertoa jaloissa. Tuolista on helpompi nousta mikäli käsituet ulottuvat n. 300 mm pitemmälle kuin istuimen etureuna. Istuimessa ei saa olla edessä alhaalla vaakasuoraa poikkipuuta tai muuta umpirakennetta joka vaikeuttaa istuimelta nousemista. Tuolin on oltava kevyt siirtää. Tuolin jalat varustetaan esim. huopatarroilla, jotta tuolia siirrettäessä syntyvä raapiva ääni saadaan vaimennetuksi.

Jonotusnumerolaitteet

Palvelupisteessä on monesti käytössä jonotusnumero. Jonotusnumerolaite on sijoitettava pyörätuolin käyttäjän ulottuville. Jonotusnumerolaitteen tulee olla suunniteltu niin, että sitä voivat käyttää myös näkövammaiset. Laitteessa tulee olla synteettinen ääni, joka kertoo mikä numero koneesta tulee. Numeron tulee olla suurikokoinen ja selkeä. Laitteen tulee antaa numero vain yhtä jonoa varten. Erittäin hankalia ovat laitteet joista on osattava valita mitä jonoa varten numeron haluaa. Näkövammaiselta se ei onnistu ilman avustajaa.

Useimmiten vuorossa olevan numeron näyttävä laite joka kertoo myös palvelupisteen sijainnin on pelkästään visuaalinen. Näyttö tulisi sijoittaa silmän korkeudelle 1400-1600mm lattiasta, jolloin sen voisi nähdä myös heikon näön avulla. Jos se kiinnitetään katon rajaan, heikkonäköisen on pyydettävä apua saadakseen tietää mikä numero on kulloinkin vuorossa. Numeronäytön lisäksi tuleekin aina olla kuulutus ja palvelupisteen sijainnin kertova äänimerkki.

Itsepalvelutiskit

Itsepalvelutiskeissä ei saa olla teräviä kulmia, särmiä eikä ulkonemia. Niissä ei myöskään saa olla osia, jotka irtoavat tai särkyvät tahattomasta tönäisystä. Palvelutiskeissä tulee käyttää helposti puhdistettavia, kestäviä ja myös allergisille henkilöille soveltuvia materiaaleja. Kiiltäviä pintoja tulee välttää.

Kahvilan tai ravintolan itsepalvelutiski on mitoitettava siten, että pyörätuolissa istuva henkilö ulottuu tiskillä oleviin tuotteisiin. Tiskin reunaan asennetaan yhtenäinen ulkoneva taso tarjottimen kuljettamiseksi liu’uttamalla tiskiä pitkin palvelupisteen luo. Sopiva tason korkeus on 900 mm. Ulottumista pyörätuolista auttaa tiskin sokkelin sisänveto, jonka syvyys on 150 mm ja korkeus 200 mm, jolloin päästään lähemmäs tiskiä, kun jalkatuille saadaan tilaa.

Käveleviä liikkumisvammaisia henkilöitä auttaa tiskin reunaan asennettu käsijohde, jonka korkeus on sama kuin tiskin ulokkeen eli 900 mm lattiasta.

Palvelupiste varustetaan kuulolaitteen käyttäjiä varten tele- / induktiosilmukalla. Palvelupiste varustetaan silmukasta kertovalla T-opasteella.

Palvelupisteessä on oltava käytettävissä kynä ja paperia kirjoittamalla kommunikointia varten.

Näkövammainen henkilö tarvitsee tiskillä toimiakseen apua, joten hänen on löydettävä tiskin takaa henkilö, joka voi auttaa. Palvelupisteen sijainnin voi merkitä lattiaan kontrastiväri- ja materiaalivyöhykkeen avulla. Kohdan voi merkitä tiskiin käyttämällä materiaali- ja värikontrastia sekä kohdevalaistusta. Itsepalvelutiski on valaistava hyvin. Valo ei saa aiheuttaa kiiltoa ja vaikeuttaa näkemistä vitriineihin. Tuotteiden nimi- ja hintamerkinnöissä tulee käyttää selkeää suurta tekstiä ja hyvää kontrastia. Kirjainten korkeuden tulee olla vähintään 15 mm. Parhaiten näkyy musta teksti valkoisella pohjalla. Diettituotteet, esim. gluteiinittomat leivonnaiset ja sokerittomat juomat, on merkittävä selvästi. Ruokalista tulee olla saatavissa myös pistekirjoituksella tai henkilökunnan on kerrottava mitä on tarjolla.

1. Palvelutiskin voimakas väri auttaa sen löytämistä. Sen yhteydessä on tele-/induktiosilmukka ja siitä kertova T-opaste. (Ateneum)

2. Palvelutiskin matalassa osassa on vapaa polvitila pyörätuolin käyttäjää varten. (Synapsia)

3. Palvelutiskin reunassa on käsijohde ja koukku, johon saa kepit tuetuksi asioimisen ajaksi.
(Riistavuoren palvelukeskus)

4. Kahvilan palvelutiskin reunassa on käsijohde josta saa tukea. (Riistavuoren palvelukeskus)

5. Vaatesäilytyksen palvelutiski toimii hyvin kaikkien kannalta. (Kiasma)

6. Palvelutiski on liian korkea pyörätuolin käyttäjien, lyhytkasvuisten henkilöiden ja lasten kannalta. Kuulolaitteen käyttäjiä varten sen yhteydessä on tele-/induktiosilmukka, josta kertoo T-opaste. (Kiasma)

7. Lasiruutu palvelutiskin yhteydessä samoin kuin takana olevan ikkunan aiheuttama vastavalo vaikeuttavat kommunikointia. Tiski on liian korkea. (HKR)

8. Korkeassa palvelutiskissä on aukkoja, joiden kautta virkailija pääsee helposti toiselle puolelle auttamaan. Tiskissä ei ole matalaa osaa. (Radisson SAS Seaside Hotel)

9. Jos palvelutiskin ääressä istutaan, palvelupisteet on mitoitettava pyörätuolin käyttäjille sopiviksi. (Kela)

10. Saatavilla tulee olla tavallista korkeampia istuimia henkilöille, joiden polvet tai lonkat ovat jäykät. Istuinkorkeuden tulee olla noin 500 mm. (Kela)

11. Jonotusnumerolaite, josta numero on valittava, ei ole käyttökelpoinen näkövammaisille henkilöille. (Kampin keskus)

12. Palvelupisteen vuoronumero on niin korkealla, että sen näkeminen on heikkonäköiselle mahdotonta. Jonotusnumero tulisi aina myös kuuluttaa. (Kampin keskus)

13. Tämä vuoronumero on selkeä. (Kampin keskus)

14. Ylempi numero-opaste on selkeä, sen sijaan valopisteistä muodostuva vuoronumero on vaikea hahmottaa. (Kela)