

Yhteenveto Pohjanmaan hyvinvointialueen kuntayhtymän kunnallisten vammaisneuvostojen kuljetuspalvelua koskevista mielipiteistä

Pohjanmaan hyvinvointialueen kuntayhtymän vammaisneuvosto valitsi 2.5.2022 pitämässään kokouksessa Elisabeth Hästbackan edustajakseen hyvinvointialueen kuljetuspalvelutyöryhmään. Hän on kerännyt ja koostanut kuntien vammaisneuvostoilta touko-kesäkuussa 2022 tulleet kuljetuspalvelua koskevat mielipiteet ja käyttäjäkokemukset. Mielipiteitä ja käyttäjäkokemuksia tuli Mustasaaren, Luodon, Maalahden, Pedersören kunnista ja Uudenkaarlepyyn, Pietarsaaren, Närpiön, ja Vaasan kaupungeista.

PIETARSAARI – Mielipiteet tulivat vammaisneuvostolta ja yhdeltä muulta yksittäiseltä käyttäjältä, joten palaute sisältää siis useiden asiakkaiden kokemuksia.

- Jotkut on oikeutettu hakemuksen perusteella käyttämään ns. tututaksia, jolloin palvelu on ollut useimmiten tyydyttävää. Muiden eri tavoilla vammaisten henkilöiden osalta taksipalveluissa on kuitenkin puutteita.
- Suurena epäkohtana on, että kuljetuspalveluun oikeutettu joutuu usein odottamaan taksia kohtuuttoman kauan, on ollut mm. ½ tunnin odotusaika, mikä ei ole pyörätuolia käyttävälle eikä lievemmillään liikkumisesteisille henkilöille hyväksyttävää esim. talvella, koska taksia täytyy odottaa ulkona.
- Vammaisen matkustajan palveluissa esiintyy usein puutteita esim. autonovien avaamisessa, asiakkaan auttamisessa sisälle taksiin tai laukun tai kassin kanssa avustamisessa.
- Puutteet taksikeskuksen ja kuljettajan välisessä tiedonkulussa siitä, että matkustajalla on kuljetuspalvelukortti, ovat johtaneet kuljetuspalveluun oikeutetun virheelliseen laskuttamiseen, mikä on kyseisessä tapauksessa korjattu useiden huomautusten jälkeen. Kokouksessa esitettiin kopio virheellisesti laskutetun taksikuljetuksen maksukuitista: asiakkaan osuus 35 €, johon sisältyi ”avustusmaksu 18 €”.
- Tilauskeskukseen soittaessa yli 5 minuutin jonotusaika on pikemminkin sääntö kuin poikkeus. Se merkitsee kohtuuttomia lisäkustannuksia kuljetuspalveluun oikeutetulle asiakkaalle.
- Asiasta syntyi vilkas keskustelu, ja neuvosto päätti tehdä kahdelle pietarsaarelaiselle taksiryitykselle ja tilauskeskukselle ehdotuksen kuljettajien koulutuksen parantamisesta.
- Keskuksen toiminnan alkamisen jälkeen on yksi asiakas ilmoittanut minimoineensa kuljetuspalvelun käytön pelkkiä yhdensuuntaisia matkoja varten. Osasyynä oli kokemus siitä, että kun kuljettaja oli sanonut asiakkaan voivan soittaa suoraan hänelle tilataksaan paluumatkan, oli käynyt niin, että asiakkaan istuessa jo autossa kotiinlähtöä varten kuljettaja oli saanut yhtäkkiä tiedon, että toinen taksiryitys oli saanut ajon, koska sen auto oli lähempänä, ja että asiakkaan täytyikin matkustaa sillä. Asiakas joutui poistumaan lämpimästä taksista ja odottamaan toisen auton saapumista syysateessa yli 15 minuuttia. Siinä ajassa asiakas olisi jo ehtinyt kotiin. Ensimmäinen kuljettaja oli sanonut, että näin järjestelmä toimii. Kaikilla muilla kerroilla asiakas on kuitenkin ollut tyytyväinen kuljetuspalveluun. Asiakas katsoo, että taksikuljettajalle täytyy saada soittaa suoraan, sillä hänen mielestään on typerää, että Vaasassa jonkun pitäisi arvata, miten tiet kulkevat n. 100 km:n päässä sieltä.

MUSTASAARI – Mielipiteet tulivat vammaisneuvostolta ja yhdeltä muulta yksittäiseltä käyttäjältä, joten palaute sisältää siis useiden asiakkaiden kokemuksia.

- Vaikka Pohjanmaan eri kunnissa on hyvin erilaiset järjestelmät, olisi tärkeää, että kenenkään tilanne ei heikentyisi nykyisestä, vaan säilytetään se, mikä on ollut hyvää ja parannetaan sellaista, mikä ei toimi, jotta kaikki Pohjanmaan hyvinvointialueella tuntevat itsensä tasavertaisiksi ja tasa-arvoisesti kohdelluiksi kuntarajasta riippumatta.

- Tärkeää saada valita itse tuttu taksi, kieli on tärkeä. On turvallisuusnäkökohta, että kaikki taksinkuljettajat eivät ole tietoisia siitä, että heidän täytyy nousta autosta auttamaan henkilöä esim. turvavyön kanssa ja huolehtia siitä, että asiakkaat pääsevät sisälle perillä määränpäässä.
- On ensiarvoisen tärkeää, että kuljetuspalvelua käyttävät saavat päättää itse, kenen taksia käyttävät, kyse on itsemääräämisestä, turvallisuudesta ja varmuudesta, ja se on usein täysin ratkaisevaa sen kannalta, käyttääkö kuljetuspalvelua vai jääkö kotiin istumaan.
- Valitettavasti olemme nähneet monesti, kuinka hullusti saattaa käydä, kun täysin suomenkieliset kuljettajat eivät tiedä, mihin lapset ja nuoret ovat menossa, ja pahimmassa tapauksessa matkustajat ovat joutuneet osoittamaan reitin kädellä, taksi ei ole tullut määräaikaan jne., lista on pitkä.
- Kyseessä on haavoittuva ryhmä, joka tarvitsee turvaa tutuista kuljettajista.
- Heillä täytyy olla riittävästi kuljetuspalvelumatkoja käytettävissä, jotta he voivat todella osallistua toimintaan samoin ehdoin kuin muutkin.
- Olen miettinyt yhtä asiaa kuljetuspalvelussa. On vähän tyhmää, että se koskee vain kotikuntaa ja naapurikuntaa eikä edes erityistilanteessa saa tehdä poikkeusta.
- Hankinnassa tai PH:n työssä voitaisiin huomioida palaute ja hankinnan toteutumisen seuranta. Palautekanava. Nykytilanteessa kieliasiaista on kirjoitettu hienosti, mutta todellisuudessa se ei aina toimi. Toisaalta on tärkeintä, että kuljetus toteutuu, mutta sopimuksen mukaan sen pitäisi voida toteutua eri kielillä. Siis matala kynnyksen palautteen antamiseen keskitetysti asian varmistamiseksi.
- Tärkeä näkökohta on myös, että jotkut ovat hyvin riippuvaisia siitä, että ajetaan ”oikeaa” tietä, jotta henkilö tuntee olonsa turvalliseksi eikä kiihdy, paikan A ja B välisen reitin tulee siis kulkea samaa tuttua tietä eikä vaihtoehtoista tietä pitkin. Jos kyseessä on tuttu taksi ja sama kuljettaja, tietävät taksiyhtiö ja kuljettaja tästä ja pystyvät vastaamaan yksittäisen henkilön tarpeisiin siten, että loppupäiväkin sujuu saumattomasti.
- Bussitaksaa vastaava omavastuu – ei prosentuaalinen
- Ei tavallisen elämän rajoittamista, tulee olla mahdollisuus osallistua kokouksiin ja harrastuksiin, ja jos henkilö tarvitsee enemmän kuin 18 yhdensuuntaista matkaa (nykyinen määrä), täytyy määrää voida tarkistaa henkilön tarpeiden mukaisesti.
- Tärkeää myös, että nähdään yksilö eikä ajatella pelkästään kustannuksia. Yhteiskuljetus silloin, kun se on perusteltua yksilön näkökulmasta, esimerkiksi jos nuorisoyoukko on menossa samaan tanssi- paikkaan, voidaan matkustajia poimia matkan varrelta. Mutta ei ryhdytä hakemaan henkilöitä sieltä täältä, jolloin matka pitkittyy sekä ajallisesti että reitin osalta.
- Käyttäjien turvallisuuden ja hyvinvoinnin kannalta on elintärkeää, että hankintaprosessissa huomioidaan mahdollisuus jatkaa tuttujen kuljettajien järjestelyä kuljetuspalvelun piirissä. Kuljettajien jatkuva vaihtuminen aiheuttaisi käyttäjille ja omaisille suuria ongelmia, jotka ilmenisivät sekä huole- na että käytöshäiriöiden lisääntymisenä matkan aikana ja kotona oltaessa.

LUOTO – Vammaisneuvosto päätti painottaa kuljetuspalvelulausunnon evästyksenä seuraavien seikkojen tärkeyttä:

- Jo myönnettyä kuljetuspalvelua ei saa keskeyttää ja jatkossakin on voitava käyttää tuttuja takseja.
- Mahdollisuus jatkaa tuttutaksin käyttöä katsottiin siis todella tärkeäksi. Monet tarvitsevat sitä ja ovat jo taistelleet saadakseen oikeuden eivätkä halua toistaa samaa prosessia uudelleen. Hyvinvointialueen palvelujen parantamiseksi ei katsota sitä, että siirrytään johonkin muuhun järjestelmään kuin siihen, että käyttäjä saa itse valita palveluntarjoajansa ja olla yhteydessä suoraan häneen itseensä.

MAALAHTI – Vammaisneuvosto kommentoi seuraavasti:

- Mahdollisuus taksin valitsemiseen on erittäin tärkeä. Tutun taksin käyttäminen tuo turvaa. Tietää, että kuljettaja osaa kieltä ja tuntee matkustajan eri tarpeet.
- Oikeus pysähtyä varatulla reitillä ilman että se katsotaan uudeksi matkaksi.
- Mahdollisuus tilata meno- ja paluumatka varaushetkellä. Joidenkin vammaisten henkilöiden on vaikeaa tehdä tilaus itse. Maaseudulla taksit ovat kaukana ja erillinen tilaus paluumatkalle voi johtaa pitkään odotusaikaan.
- Sen tarkistaminen, kauanko taksinkuljettaja voi odottaa ilman, että täytyy varata uusi matka (esim. käynti kaupassa, pankissa, apteekissa ym.)
- Tarkistetaanko kuljetuspalveluoikeus varaushetkellä vai saako asiakas ”taksikortin”?
- Voidaanko uutta järjestelmää käyttää sekä yksityis- että työajoon? (Nykyään eri korvaus ja veloitus)
- Tulisi olla mahdollisuus vähintään 4 kuljetuspalvelumatkaan/kk.

UUSIKAARLEPPY – Vammaisneuvosto piti kokouksen 18.5. ja kuljetuspalvelusta esitettiin seuraavat kommentit:

- Kuljetuspalvelun tilauskeskuksessa on melko usein ongelmia, autoa ei joko tule tai se menee väärään osoitteeseen. Toivottavasti asia korjataan.
- Tuttutaksin saaminen vaikeaa, monet jäävät ilman.
- Kilometripankkijärjestelmä toimii nyt huonommin.
- Mahdollisuus käyttää kuljetuspalvelua yli kuntarajojen tulee säilyttää eikä se saa muuttua huonompaan suuntaan.
- Asiakkaalla on ollut vammansa perusteella kuljetuspalvelu toukokuusta 2019 saakka, joten hän on ehtinyt käyttää sitä jonkin verran lähinnä Uudenkaarlepyyn ja Pietarsaaren välillä. Entiseen verrattuna asiakas kaipaa nyt ENITEN sitä, että hän voisi soittaa suoraan taksinkuljettajalle ja saada tietää, MILLOIN taksi pääsee tulemaan. Tänä keväänä on käynyt ainakin kaksi kertaa niin, että asiakas on saanut odottaa yli 30 minuuttia, koska taksia ei ole tullut. Eniten kaivataan siis taksin ja käyttäjän välistä suoraa kontaktia, jotta välttyttäisiin turhalta odottamiselta.

NÄRPIÖ – Mielipiteitä tuli lähinnä yhden asiakkaan kokemuksista:

- Asiakas käyttää pyörätuolia ja monien muiden tavoin hän toivoo kovasti saavansa käyttää kuljetuspalveluun ”lähitaksia” jatkossakin. Hän osaa puhua ja ymmärtää molempia kotimaisia kieliä, joten se ei sinänsä ole ongelma. Jokaisen tavanomaisilla kuljettajilla on kuitenkin useita etuja. He voivat tulla/tulevat sisälle, ellei asiakas tule ulos asunnostaan. He ovat tottuneet auttamaan, jos asiakas on esimerkiksi menossa juhliin ja tarvitsee jotakin jääkaapista, he ottavat mukaan takin tai muuta vastaavaa ja tuntevat esimerkiksi asiakkaan vammaisuuden asteen. Lisäksi tietenkin hyvä käsitys rutiineista ja joustava toimiminen.
- Asiakas korosti myös sitä, että näkövammaiset ja useat muut vammaisryhmät kokevat monet asiat entistä huolestuttavammiksi kuljetuspalvelukäytäntöjen muuttuessa.

PEDERSÖRE – Mielipiteitä tuli lähinnä yhden asiakkaan kokemuksista:

- Asiakas on käyttänyt kuljetuspalvelua noin vuodesta 2007, ensin vain vapaa-aikana, mutta heinäkuusta 2014 alkaen myös työssä. Aluksi kaikki toimi loistavasti useiden vuosien ajan eikä ollut mitään valittamista. Ehdottomasti parasta oli se, että kaikesta voi päättää kuljettajan kanssa, sekä menomatkaista että hakemisesta, sehän ei valitettavasti ole mahdollista nyt, kun kaiken täytyy mennä kuljetuspalvelukeskuksen kautta. Kun nykyinen kuljetuspalvelu-uudistus tuli voimaan, asiakas haki

ns. tututaksia, jota ei myönnetty, koska hänen vammaansa ei katsottu riittävän ”vaikeaksi”. Uuteen vuoteen 2021–2022 kaikki toimi jokseenkin hyvin tai ainakin yli odotusten, uudesta järjestelmästä ei ollut kuulunut kovin paljon hyvää muilta asiakkailta tai kuljettajilta. Uuden vuoden jälkeen tilanne on kuitenkin vain pahentunut. On epätavallista, että kuljetuspalvelukeskuksessa vastataan viiden hälytysäänien kuluessa, joskus taksia on joutunut odottamaan yli viisitoista minuuttia, mikä on johtanut siihen, että joku läheinen on joutunut viemään/hakemaan, mikä saattaa vaikuttaa läheisen työaikoihin. Joskus on käynyt myös niin, että autoa ei ole tullut, ja kun asiakas on soittanut kuljetuspalvelukeskukseen, on tilaus jäänyt ”ajettu”-tilaan, mikä merkitsee sitä, että käytössä olevan tietojärjestelmän mukaan se on jo päättynyt, vaikka autoa ei ole tullut.

- Pyhäpäivänä vuoden 2021 lopussa meidät oli kutsuttu appivanhempien luokse päivälliselle. Avopuolisolla oli syytä lähteä sinne etukäteen ja tarkoituksena oli, että asiakas saapuisi myöhemmin kuljetuspalvelulla, mutta vaikka hän soitti 4 kertaa/15 hälytysääntä, ei kukaan vastannut. Tämä johdi siihen, että avopuoliso joutui hakemaan asiakkaan ja he myöhästyivät 2 tuntia päivälliseltä.
- Asiakkaalla on myös useita muita kielteisiä kokemuksia vuoden 2022 alusta alkaen:
 - Keskus vastaa vasta usean hälytyksen tai useiden toistuvien yritysten jälkeen tai jopa ei ollenkaan.
 - Taksi tulee liian aikaisin (10 min., 1,5 t, 2 t) tai liian myöhään (10 min., 17 min., 20 min.).
 - Tilaukset kirjataan kuljetuspalvelukeskuksessa päättyneiksi, vaikka taksi ei ole tullut.
- Asiakkaan yleiset mielipiteet:
 - Pikemminkin sääntö kuin poikkeus, että ensimmäisellä soittokerralla kukaan ei vastaa, ei ainakaan viiden hälytysäänien kuluessa. Aikaa kuluu, kun joutuu soittamaan monta kertaa.
 - Vaikea suunnitella työaikoja, koska ei voi olla täysin varma siitä, että taksi tulee sovittuna aikana. Viisi minuuttia jompaankumpaan suuntaan on ihan ok.
 - Kukaan kuljettajista ei ole sanonut mitään positiivista uudesta järjestelmästä. Kuljettajat eivät ole kuulemma saaneet minkäänlaista perehdytystä uuteen järjestelmään.
 - (Kehitys)vammaisten asumisyksikön erään työntekijän mukaan hyvin harvat taksikuljettajat osaavat kiinnittää pyörätuolin taksiin.
 - Ehdotus: useampien tulisi saada tututaksi. Palkatkaa lisää työntekijöitä keskukseseen.

VAASA – Mielipiteet tulivat vammaisneuvoston 12.5. pidetystä kokouksesta sekä vammaisyhdistyksen edustajalta, joka oli koontunut useiden asiakkaiden kokemuksia.

- Vammaispalvelulain tulevan uudistuksen myötä kuljetuspalveluoikeutta laajennetaan, jolloin myös käyttöaluetta tulisi laajentaa.
- Kuntayhtymän toiminnan alkamisesta lähtien kuljetuspalvelu ei ole toiminut täysin toivotulla tavalla, taksi ei esimerkiksi ole tullut, vaikka sitä on tarvittu vammaiselle lapselle.
- Myös aikaisempia kokemuksia tilattujen kyytien saapumatta jäämisestä.
- Selkeä tiedotus olisi tärkeää, nyt liikkuu paljon huhuja ja keskustelu käy kuumana. Laaduntarkastus ja -seuranta on tärkeää.
- Lauantai-iltaisina vaikuttaa olevan liian vähän takseja ajossa, mikä on johtanut siihen, että taksi ei ole tullut määräaikana ja matka on myöhästynyt reilusti (yli 1 t).
- Ongelmia mm. kehitysvammaisten henkilöiden työmatkoissa, koska toisinaan taksi ei ole tullut.
- Epäselvää, täytyykö kehitysvammaisten maksaa omavastuu myös työmatkoista.
- Epäselvää, rekisteröidäänkö työmatkat ja vapaa-ajan matkat järjestelmään samalla tavalla, koska tilattuja matkoja ei aina löydy esim., jos täytyy tehdä muutoksia.
- Osa kuljettajista on luotettavia ja huolehtii siitä, että asiakas pääsee hyvin perille, kun taas osalla kuljettajista on välinpitämättömämpi asenne ja he voivat jättää kyydistä yksinään asiakkaita, jotka eivät selviydy itsenäisesti, esim. kehitysvammaisia. Tai sitten heidät viedään väärään osoitteeseen.

- Kuljetuspalvelumatkojen määrä on riittämätön (9 edestakaista matkaa/kk).
- Tilattujen matkojen kirjaajat eivät ole tarpeeksi huolellisia, mikä johtaa väärin osoitteisiin, aikoihin ja/tai kokonaan toteutumatta jääviin matkoihin.
- Taksi voi jättää asiakkaan kyydistä ilman, että kukaan on häntä vastassa, vaikka niin ei pitäisi tehdä.
- Kela-taksi on liian kallis eläkeläisille.
- Työkeskuksiin ja avotyöpaikkojen työtoimintaan tehtävien matkojen tulee säilyä maksuttomina, koska eläke ei riitä ja jo pelkkä lounas voi maksaa enemmän kuin työstä saatava työkorvaus.