

12.3.2024

SDP:n ja Vihreiden valtuustoryhmien yhteinen aloite

Aloite vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalvelujen vastuiden toteutumisesta

Vammaisten ihmisten yhdenvertaisuus, itsenäinen elämä ja osallisuus on mahdollista vain, jos kuljetuspalvelut toimivat. Se tarkoittaa, että vammainen ihminen pystyy osallistumaan yhteiskuntaan yhdenvertaisena toimijana. Palvelujen saatavuus on siksi taattava kaikissa tilanteissa.

Kuljetuspalvelut hyvinvointialueella on kilpailutettu niin, että kokonaisvastuuta palvelujen toteutumisesta ei ole millään palveluketjun osatoimijalla. Kuljetuspalvelut on hajautettu välityskeskukseen ja autoilijoille. Keskuksen vastuu päättyy siihen, että tilaus välitetään edelleen autoilijoille. Keskuksella ei ole velvollisuutta mitenkään seurata tilauksen etenemistä ja toteutumista, eikä välittää tietoa mahdollisista ongelmista asiakkaalle.

Toisaalta autoilijoilla ei ole velvollisuutta ottaa tilausta vastaan. Tilanne on johtanut siihen, että asiakkaat eivät saa tilaamiaan kuljetuspalveluja tai joutuvat odottamaan auton saapumista kohtuuttomia aikoja, jopa neljä tuntia ennakkotilauksen pyydetyä ajasta.

Vammaiset ihmiset eivät myöskään saa mitään tietoa tilanteen etenemisestä. Tieto auton saapumisajasta tulee vasta noin 15 minuuttia ennen auton tuloa, riippumatta siitä, mihin aikaan kuljetus on tilattu saapuvaksi. Odotusaika ilman minkäänlaista tietoa on kohtuuton. Tietoa siitä, että kukaan kuljettaja ei ole vastaanottanut ja kuitannut tilausta, ei tule lainkaan.

Kuljetusten yhdistely tarkoittaa käytännössä sitä, että välityskeskus yrittää yhdistää tilauksia ja lähettää tiedon tilauksesta autoilijoille vasta 15 minuuttia ennen pyydettyä noutoaikaa etusijajärjestyksessä. Jos lähellä ei ole autoja tai jos kukaan lähellä olevista kuljettajista ei kuittaa tilausta, voi auto saapua kaukaa ja matka viivästyä huomattavasti lisää. Malli on suunniteltu ajatuksella, että kaikkialla on runsain määrin vapaita autoja odottamassa tilauksia. Näin voi olla maailmalla suurkaupungeissa ja ehkä joillakin alueilla Helsingissä, mutta ei missään muualla Suomessa. Se ei myöskään ole ekologinen, koska kuljetusta ei ohjata lähimmälle, vaan halvimman tarjouksen tehneelle autolle.

Asiakkaille ei ole toimitettu minkäänlaista ohjetta siitä, miten toimia, jos auto on myöhässä tilatusta tai jos se ei ole lainkaan saapumassa. Asiakas ei saa myöskään tietää auton (siis ei kuljettajan, vaan ajoneuvon) puhelinnumeroa, johon voisi soittaa ja kysyä tilannetta ja saapumisaikaa. Ainoa tapa selvittää asiaa on soittaa ja jonottaa välityskeskukseen. Toimintatapa on kallis, raskas ja kankea.

Välityskeskuksen jonotusajat ovat huomattavan pitkiä, jopa kymmeniä minutteja. Puhelulinja kyllä avataan heti, joten vastausaika tilastoituu hyvinkin nopeaksi. Mutta se ei kerro palvelun hitaudesta, sillä jonotusaikaa ei tietojemme mukaan seurata mitenkään.

Liikkumista tukevat palvelut eivät mielestämme toteudu lain edellyttämällä tavalla. Kuljetuspalvelujen toimivuutta pitää verrata julkiseen liikenteeseen. Bussia käyttävä tietää tarkan lähtö- ja saapumisajan, eikä hänen tarvitse odottaa lähtövalmiina ilman mitään tietoa

Matti Järvelä PS

12.3.2024

siitä, toteutuuko kuljetus ohjeen mukaisesti 15 minuutin vai 90 minuutin kuluttua, tai palvelun toimimattomuuden vuoksi 4 tunnin päästä. Tai ei lainkaan.

Olemme tilanteessa, jossa kuljetuspalveluja käyttävä vammainen ihminen ei uskalla esim. lähteä illalla harrastusryhmään, koska ei voi luottaa siihen, että paluukyyti onnistuu lainkaan tai että se toteutuu ajallaan. Pahimmillaan vammainen ihminen joutuu odottamaan kuljetusta ulkona pakkasessa pääsemättä kotiin.

Tässä aloitteessa esitämme, että kuljetuspalvelut järjestetään jatkossa niin, että asiakkaan kuljetuspalvelu toteutuu turvallisesti kaikissa tavanomaisen elämän tilanteissa. Vastuuketjun on oltava katkeamaton ja läpinäkyvä. Se tarkoittaa, että asiakkaan pitää voida luottaa koko kuljetuspalveluketjun toimintaan kaikkina vuorokaudenaikoina ja viikonpäivinä. Asiakkaan on lisäksi aina saatava viivytyksettä tieto tilauksensa etenemisestä ja mahdollisista ongelmista. Asiakasohjeeseen pitää myös lisätä tieto siitä, miten toimia poikkeustilanteissa.

Haluamme tietää, kenellä on kokonaisvastuu kuljetuspalvelujen toimivuudesta ja miten kuljetuspalvelujen toimivuus taataan vammaisten arjessa. Esitämme myös, että vammaisneuvostoa kuullaan, ja heidän esittämänsä asiat tulevat huomioituiksi asiakasohjeessa.

Liite

Yhdenvertaisuusvaltuutetun kannanotto kuljetuspalvelujen hankinnasta

[Yhdenvertaisuusvaltuutettu+-](#)

[+12+suositusta+kuljetuspalveluhankinnan+toteuttamiseen+\(PDF\).pdf](#)

Johanna Aaltonen

Sanna Kivineva

Matti Järvi PS Ann @ - M. K. R.
Pasi Silta-Aho
Hanna Vihreäluoto

12.3.2024

siitä, toteutuuko kuljetus ohjeen mukaisesti 15 minuutin vai 90 minuutin kuluttua, tai palvelun toimimattomuuden vuoksi 4 tunnin päästä. Tai ei lainkaan.

Olemme tilanteessa, jossa kuljetuspalveluja käyttävä vammainen ihminen ei uskalla esim. lähteä illalla harrastusryhmään, koska ei voi luottaa siihen, että paluukyyti onnistuu lainkaan tai että se toteutuu ajallaan. Pahimmillaan vammainen ihminen joutuu odottamaan kuljetusta ulkona pakkasessa pääsemättä kotiin.

Tässä aloitteessa esitämme, että kuljetuspalvelut järjestetään jatkossa niin, että asiakkaan kuljetuspalvelu toteutuu turvallisesti kaikissa tavanomaisen elämän tilanteissa. Vastuuketjun on oltava katkeamaton ja läpinäkyvä. Se tarkoittaa, että asiakkaan pitää voida luottaa koko kuljetuspalveluketjun toimintaan kaikkina vuorokaudenaikoina ja viikonpäivinä. Asiakkaan on lisäksi aina saatava viivytyksettä tieto tilauksensa etenemisestä ja mahdollisista ongelmista. Asiakasohjeeseen pitää myös lisätä tieto siitä, miten toimia poikkeustilanteissa.

Haluamme tietää, kenellä on kokonaisvastuu kuljetuspalvelujen toimivuudesta ja miten kuljetuspalvelujen toimivuus taataan vammaisten arjessa. Esitämme myös, että vammaisneuvostoa kuullaan, ja heidän esittämänsä asiat tulevat huomioituiksi asiakasohjeessa.

Liite

Yhdenvertaisuusvaltuutetun kannanotto kuljetuspalvelujen hankinnasta
[Yhdenvertaisuusvaltuutettu+-
+12+suositusta+kuljetuspalveluhankinnan+toteuttamiseen+\(PDF\).pdf](#)

Johanna Aaltonen

Sanna Kivineva

Anette Karlsson

Mikael Kallio
Marika Rautala
Cim Kallio

Taru Hukka

M. P. R.

Janna Järvi
Tommi Lyytikäinen
Jenni Kivimäki
Jouko Mäkelä

12.3.2024

siitä, toteutuuko kuljetus ohjeen mukaisesti 15 minuutin vai 90 minuutin kuluttua, tai palvelun toimimattomuuden vuoksi 4 tunnin päästä. Tai ei lainkaan.

Olemme tilanteessa, jossa kuljetuspalveluja käyttävä vammainen ihminen ei uskalla esim. lähteä illalla harrastusryhmään, koska ei voi luottaa siihen, että paluukyyti onnistuu lainkaan tai että se toteutuu ajallaan. Pahimmillaan vammainen ihminen joutuu odottamaan kuljetusta ulkona pakkasessa pääsemättä kotiin.

Tässä aloitteessa esitämme, että kuljetuspalvelut järjestetään jatkossa niin, että asiakkaan kuljetuspalvelu toteutuu turvallisesti kaikissa tavanomaisen elämän tilanteissa. Vastuuketjun on oltava katkeamaton ja läpinäkyvä. Se tarkoittaa, että asiakkaan pitää voida luottaa koko kuljetuspalveluketjun toimintaan kaikkina vuorokaudenaikoina ja viikonpäivinä. Asiakkaan on lisäksi aina saatava viivytyksettä tieto tilauksensa etenemisestä ja mahdollisista ongelmista. Asiakasohjeeseen pitää myös lisätä tieto siitä, miten toimia poikkeustilanteissa.

Haluamme tietää, kenellä on kokonaisvastuu kuljetuspalvelujen toimivuudesta ja miten kuljetuspalvelujen toimivuus taataan vammaisten arjessa.

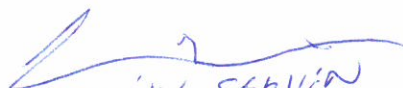
Esitämme myös, että vammaisneuvostoa kuullaan, ja heidän esittämänsä asiat tulevat huomioituiksi asiakasohjeessa.

Liite

Yhdenvertaisuusvaltuutetun kannanotto kuljetuspalvelujen hankinnasta
[Yhdenvertaisuusvaltuutettu+-
+12+suositusta+kuljetuspalveluhankinnan+toteuttamiseen+\(PDF\).pdf](#)

Johanna Aaltonen

Sanna Kivineva


KEVIN SERU

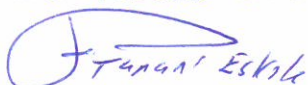


Ilkka Luoma
Ilkka Luoma
Juha Kotelo

Mikko Nieminen

BENNY ENGBÄRD

BERNHARD EDGREN


Jukka Eskola

