

## Mitä mieltä taksipalveluista?

Yhteenveto Invalidiliiton taustaselvityksestä koskien käyttäjäkokemuksia sairausvakuutuslain ja vammaispalvelulain mukaisia taksipalveluita 1.7.2018 jälkeen.

*"Voimani ovat aivan lopussa. Minä en jaksakaan muuta kuin ajatella asioita ja olen täysin umpikujassa."*

# Sisällys

JOHDANTO.....	2
KOKEMUKSIA SAIRAUSVAKUUTUSLAIN MUKAAN KORVATTAVISTA KELA-MATKOISTA .....	3
KOKEMUKSIA VAMMAISPALVELULAIN PERUSTEELLA JÄRJESTETYISTÄ KULJETUKSISTA .....	8
MUITA KOKEMUKSIA .....	12
YHTEENVETO .....	13

## JOHDANTO

Uusi liikennepalvelulaki purki 1.7.2018 alkaen hintasääntelyn ja vapautti taksiluvat kilpailulle.

Samaan aikaan alkoi Kelan kilpailuttamien taksien tilausvälityskeskusten toiminta.

Uudistuksen tultua voimaan Invalidiliitto ryhtyi keräämään vammaisten ihmisten kokemuksia Kela-

matkoista. Samalla kysyimme kokemuksia vammaispalvelulain perusteella myönnettyistä

matkoista. Liiton Mitä mieltä -palstalla olleeseen kyselyyn vastasi 119 ihmistä 10 viikon aikana.

Vastaajista jäsenyhdistysten jäseniä oli 92 henkilöä, 82 % vastaajista. Vastaukset jakoutuivat tasaisesti invataksin (52 %) ja tavallisen taksin (48 %) käyttäjien kesken.

Saadut vastaukset tukevat yleisessä keskustelussa esiin tulleita huomioita matkoihin liittyneistä ongelmista.

## **KOKEMUKSIA SAIRAUSVAKUUTUSLAIN MUKAAN KORVATTAVISTA KELA-MATKOISTA**

Kelan-matkojen osalta saimme vastauksia 104 henkilöltä. Vastaajista 94 ilmoitti asuinpaikkansa, jonka perusteella vastaajat on sijoitettu Kelan vakuutuspiireihin. Kehittämistarpeita tuli esiin 76 vastauksessa ja matkojen toimivuuteen oli tyytyväisiä 18 vastaajaa. Tyytyväisempiä matkojen toimivuuteen oltiin saamiemme vastausten perusteella pohjoisessa vakuutuspiirissä ja sellaisten henkilöiden joukossa, joilla oli oikeus vakiotaksiin.

### **Vastausten määrä vakuutuspiireittäin:**

#### **Eteläinen vakuutuspiiri, 35 vastaajaa:**

myönteinen palaute 4/35

kielteinen palaute 31/35

#### **Keskinen vakuutuspiiri, 8 vastaajaa:**

myönteinen palaute 3/8

kielteinen palaute 5/8

#### **Läntinen vakuutuspiiri, 4 vastaajaa:**

myönteinen palaute 1/4

kielteinen palaute 3/4

#### **Itäinen vakuutuspiiri, 19 vastaajaa:**

myönteinen palaute 3/19

kielteinen palaute 16/19

#### **Pohjoinen vakuutuspiiri, 10 vastaajaa**

myönteinen palaute 8/10

kielteinen palaute 2/10

#### **Vakuutuspiirit yhteensä vastaajaa 76**

myönteinen palaute 19/76

kielteinen palaute 57/76

## Haasteita sairausvakuutuslain mukaisissa matkoissa

Kela-matkojen osalta 104 vastaajaa toi esiin 89 haastetta liittyen matkojen onnistumiseen. Seuraavassa vastaukset koottuna viiteen eri kategoriaan ja alla yksilöidymät vastaukset.

<b>Kela-matkat/yhdistetyt kategoriat, yhteensä</b>	<b>89</b>	
välityskeskustoiminta	22	25 %
saapuminen/saapumatta jääminen	21	24 %
kuljettajan osaaminen	19	21 %
kalusto-ongelmat	18	20 %
muut	9	10 %

<b>Yksilöidyt vastaukset, yhteensä</b>	<b>89</b>	
pitkät odotusajat puhelimella välityskeskuksiin	17	19 %
kaluston, maksupäänteen hallinta	8	9 %
taksin odotusajan pidentyminen	7	8 %
taksit myöhässä 15 minuutista 2 tuntiin	6	7 %
taksinkuljettajat eivät osaa avustaa	6	7 %
välityskeskuksen työntekijällä ei riittävää osaamista	5	6 %
taksi ei tule ollenkaan	5	6 %
oikeanlaisen taksin saaminen	5	6 %
taksikalusto ei tunnu turvalliselta	5	6 %
maksupääteongelmat	5	6 %
kuljettajalla ei ole alueellista tuntemusta	4	4 %
vakiotaksin löytämisen vaikeus	4	4 %
omalla paikkakunnalla ei Kela-taksia	3	3 %
taksi tulee etuajassa	3	3 %
tiedon siirtyminen maksukatontäyttymisestä	3	3 %
virheitä taksavalinnassa	1	1 %
ruotsinkielinen palvelu puutteellista	1	1 %
vakiotaksioikeuden menettäminen	1	1 %

Kela-matkoissa keskeisenä ongelmana nousi esiin välityskeskusten toiminta. Vastauksissa korostui, että matkan tilaaminen edellytti useita soittoyrityksiä, tilauksia oli kadonnut sekä tietotaito ohjata asiakasta matkan järjestymisessä oli puutteellista. Taksien saapuminen nähtiin epäluotettavana; esiin nousi matkojen myöhästymiset ja pitkät odotusajat. Käytännössä asiakkaalle tämä on tarkoittanut myöhästymistä sovitusta hoidosta tai kuntoutuksesta. Viisi henkilöä kertoi menettäneensä varatun terveydenhuollon ajan taksin saapumattomuudesta johtuen. Tietoa siitä, aiheutuiko asiakkaille lisäkustannuksia peruuttamattomasta hoitokäynnistä perittävistä maksuista terveydenhuollossa, ei tullut esiin. Osa vastaajista oli hakenut vahingonkorvauksia käyttämättä jääneistä käynneistä. Mahdollisilla korvauksilla ei kyettä palauttamaan menetettyjä hoitokertoja, eikä estämään saamatta jääneen kuntoutuksen myötä syntynyttä todellista haittaa.

## Käyttäjäkokemuksia

### Välityskeskusten toiminnan haasteet

- pitkät odotusajat puhelimella välityskeskukseen

*"...päivällä puhelin oli tukossa, iltasella pääsin läpi."*

*"Kela-taksin tilauskeskus ei vastaa, puhelin jatkuvasti varattuna, ei saanut yhteyttä. Yritin koko päivän klo 9-17. Jäi hoidot käymättä."*

- välityskeskuksen työntekijällä ei riittävää osaamista

*"...pe taksia odotellessa ja nouto ajan ylittyessä soitin tilausnumeroon niin sieltä sanottiin, ettei tilausta löydy. Minulla puhelimessa kuitenkin soitto näkyy..."*

*"...kun tilaamani taksi ei tullut jouduin hoitajani kyyditsemänä lähtemään lääkäriin. Matkalla soitin KELAtaxi palveluun ja kysyin missä taksini viipyy. Vastaus oli emme saaneet sinulle taksia. No, miksi ette ilmoittaneet minulle? Ei vastausta."*

*"Hoitopaikasta soitettiin taksi hoitajanumerosta. Välityskeskus vaati kirjoittamaan sv67 todistuksen vaikka minulla on Kelan pitkäaikaislupa ja yksinkulkuoikeus."*

*"...tilasin taksin lapselleni edellisellä viikolla. Taksi oli luvattu tulemaan klo 14.20-14.40. Klo 15 taksia ei edelleenkään näkynyt, joten yritin soittaa taksikeskukseen. Linja varattu. Yritin soittaa yhteensä 12 kertaa, mutta kertaakaan en päässyt keskustelemaan asiakaspalvelijan kanssa, Lopulta klo 15.30, lapseni olisi pitänyt olla jo terapiassa, soitettiin ja kysyttiin perutaanko taksi?"*

### Taksin saapuminen/saapumatta jääminen

- taksin odotusajan pidentyminen

*"Tilasin matkan perjantaina seuravan viikon tiistaille. Autoa ei tullut, soitin keskukseseen, yrittävät laittaa auton myöhässä tosin. Puhelunvälittäjä soitti auton olevan tulossa. Hoitoaikani tyipistyi 15 minuuttia. Lisäksi kuljettaja soitti jo puolen tunnin jälkeen olevansa odottamassa. Ilmoitin hoidon loppuvan klo 15."*

- taksi tulee myöhässä 15 minuutista 2 tuntiin

*"Minun kohdallani ylimääräinen tunnin odottaminen ja sen jälkeen pari tuntia kestävä kotimatka pyörätuolissa istuen voi olla kohtalokasta, koska minulla on paha taipumus alaraajojen verisuonten tukoksiin."*

- taksi ei tule ollenkaan

*"Jälleen toistui sama kuvio, hellettä 30 astetta ulkona ja yritin sinnitellä 1,5 tuntia, soitellen välillä välityskeskukseen. Autoa ei löytynyt tälläkään kertaa ja minua kehoitettiin tilaamaan tavallinen taksi ja jälleen kerran laskuttamaan jälkikäteen välityskeskusta."*

- taksi tulee etuajassa

*"...taksi tuli hakemaan max puoli tuntia kestäväälle matkalle jo tuntia ennen kuin piti olla paikalla."*

*"Taksikuski soitti ja olisi tullut sitten 1,5 h liian aikaisin ennen sovittua aikaa."*

## **Kuljettajan osaaminen**

- ei osaa avustaa

*"...liikka tyrkki kovakouraisesti ja parkkeerasikin niin pöhkösti, että joutui työntämään minua pyörätuolilla taksiin ylämäkeen."*

*"...kun sain peruutettua hissiin, kuljettaja rupesi laskemaan hissiä niin, että varpaani osuivat ensin auton lattian yläreunaan ja sitten vielä puskuriin."*

*"Kuljettaja ei ollut koskaan todennäköisesti käyttänyt hissillistä autoa, sillä tarvitsi avustusta hissin käyttöön."*

*"Monta kertaa inva-auton kuljettaja on sanonut, että sähköpyörätuoli pysyy paikallaan, eikä sitä tarvitse sitoa kiinni millään tavalla. Sähköri on kiinnitetty vasta, kun olen sitä vaatinut."*

- maksupäätteen hallinta puutteellista

*"Kun taksi ajaa pihaan alkaa sellainen koodinaputtelu ja palatessa toinen naputtelu ja se soittelu taksikeskukseen...."*

*"...eikä kuljettaja osannut käyttää maksulaitetta."*

- paikallistuntemus puuttuu/puutteellinen

*"kuljettaja ei tiennyt, missä on päiväkirurgian sisäänkäynti"*

*"Kuljettaja ei osannut ajaa pääterveysasemalle."*

- Kelan maksukattoon liittyvät ongelmat ja virheellisiä taksavalintoja

*"Taksikuski oli kysynyt lapselta korttia tai rahaa, joita lapsella ei luonnollisestikaan ollut mukana, eikä hänellä ollut mitään käsitystä siitä, miksi tällaista häneltä kysyttiin ja mistä kortista oli kyse."*

*"...omavastuuni eivät olleet kirjautuneet 1.7.–13.7. eteenpäin. Taksi syyttää maksuliikennekeskusta joka sanoo, että vika on taksissa. Kela ei voi vahvistaa maksukattoani ennen kuin saa taksilta tiedot...Heinäkuussa kuntoutukset katkesivat tämän järjestelmän "virheen" takia. Odotan edelleen asian korjaamista. En saa vapaakorttia vaikka minulla on kaikista omavastuukuitit."*

## **Kalusto-ongelmat**

- kaluston ja maksupäätteen toimivuus

*"Kun autoa ei kuulunut 20 min sisällä soitin välityskeskukseen. sieltä kerrottiin, ettei autoa ole vielä saatu. Odoteltiin tovi ja eräs auto tulikin, mutta siinä oli yksi pilarihissi, jonka kyydissä olin aivan vinossa enkä lopulta päässytkään autoon sisälle. Kuljettaja soitti välityskeskukseen ja sanottiin, että 7 kyytiä ennen minua, joten ei auttanut muuta kuin jäädä odottamaan. Kuitenkin edellinen taksinkuljettaja oli soittanut suoraan heidän toiselle invataksille, joka tuli meitä hakemaan ja päästiin kotiin noin tuntia myöhemmin suunnitellusta aikataulusta. Avustajan työpäivä oli päättynyt ja hänelle tuli puoli tuntia ylityötä."*

*"Takseissa on ollut päätteissä ongelmia, juuri toissa päivänä kuski totesi, että onneksi minulla on omavastuukortti, kun hänellä ei ole kahteen päivään toiminut Kela-kyytien maksupäätte."*

- oikeanlaisen taksin saaminen

*"Auto oli kuljetukseeni liian matala ja pieni. Kun kuljettaja työnsi minua autoon pääni iskeytyi kovasti kattoon. Tilanne oli todella pelottava."*

*"...hissillinen taksi, joka oli liian matala, että en mahtunut kyytiin. Otsani olisi kolahtanut auton yläreunaan. Kuljettaja kysyi, enkö voi istua kaksi kerroin kumartuneena?"*

- kalusto ei tunnu turvalliselta

*"Autossa irralliset paarit, ne eivät siis olleet millään kiinnitetty autoon. Tämä on selvä turvallisuusriski. Paarit veivät ison tilan, että en meinannut mahtua sähköpyörätuolilla autoon ja minun piti ajaa vinoon auton takaosaan. Siitä oli hankala peruuttaa sähköpyörätuolihiisiin. Hissi oli kiinni vain yhdeltä puolelta eli hissi oli vinossa pyörätuolia nostettaessa. Muutenkin hissi oli pieni sähköpyörätuolille."*

## **Muut**

- ruotsinkielinen palvelu

*"Ruotsinkielisestä palvelusta ei tietoaakaan, en jaksanut roikkua jonossa."*

- vaikeus löytää vakiotaksia tai saada taksipalveluja

*"Olen yrittänyt löytää vakiotaksia, mutta minua lähimmät Kelataksit ovat 46-65 km päässä kodistani. Taksit, joita olen kysynyt ajamaan matkojani ovat sanoneet, että heillä on vakioasiakkaat omilla alueilla ja eivät pysty ajamaan matkojani."*



*"Lapsellani on vakiokyytioikeus terapiaan, edellinen vakiokuski ilmoitti, ettei aja enää Kela-kyytejä...."*

*"...lapseni erikoissairaanhoidon määräämä, hyvin alkanut terapia uhkaa jäädä kesken, koska en saa hänelle vakiokyytiä järjestymään."*

## **KOKEMUKSIA VAMMAISPALVELULAIN PERUSTEELLA JÄRJESTETYISTÄ KULJETUKSISTA**

Vammaispalvelulain perusteella järjestettävissä kuljetuspalveluissa toistuivat samat ongelmat kuin Kela-matkoissa. Välityskeskusten toiminnassa oli epävarmuutta ja lisäksi taksit myöhästelivät. Myös kuljettajien osaamisessa ja taksikalustossa oli puutteita. Taksien saatavuus haja-asutusalueilla oli huonompaa kuin taajamissa ja kaupunkien keskusta-alueilla. Taksimatkojen viivästyessä asiakkaiden työssäkäynti vaikeutui, pitkät odotusajat saattoivat heikentää heidän terveydentilaansa, eivätkä asiakkaat voineet pitää kiinni sopimistaan aikatauluista.

### **Haasteita vammaispalvelulain mukaisissa matkoissa**

Vammaispalvelulain mukaan myönnetyn kuljetuspalvelun toimivuudesta 88 vastaajaa toi esiin 77 haastetta matkojen onnistumisessa.

Seuraavassa vastaukset koottuna viiteen eri kategoriaan ja alla yksilöidymät vastaukset.

<b>Vpl –matkat yhdistetyt kategoriat, yhteensä</b>	<b>77</b>	
taksin myöhästyminen/saapumatta jääminen	26	34 %
välityskeskustoiminta	19	25 %
kuljettajan osaaminen	15	20 %
kalusto-ongelmat	9	12 %
muut	8	9 %
<b>Yksilöidyt vastaukset, yhteensä</b>	<b>77</b>	
myöhästyminen	9	12 %
pitkä jonotusaika matkaa tilattaessa tai useita soittoja	9	12 %
pitkät odotusajat	7	9 %
tietämättömyyttä välityksessä tai ohjataan väärin	7	9 %
kuljetus ei tule	6	8 %
kalustopula	4	5 %

epäselvyyksiä omavastuissa; voi periä eri omavastuun	4	5 %
odotusajan lyhyys asiointikäynneillä	4	5 %
kuljettajan toimintatapa	3	4 %
kuljettaja ei osaa avustaa	3	4 %
kuljetus tulee etuajassa	3	4 %
kuljetuskalusto ei vastaa tarvetta	2	3 %
kuljettaja ei osaa avustaa oikein apuvälineen käyttäjää	2	3 %
tilausten katoaminen välityskeskuksessa	2	3 %
vakiotaksin tai suorasoitto-oikeuden poisto	2	3 %
kuljettajalla ei riittävää paikallistuntemusta	2	3 %
puutteellinen laitteisto invataksissa	2	3 %
kuljettaja ei tunne toimintaohjeita/-käytäntöjä	1	1 %
paikkakunnalla ei ole taksia	1	1 %
palvelujen saatavuudessa epäarvoisuutta	1	1 %
matkustajan erityistarpeet ei välity kuljettajalle	1	1 %
työmatkojen järjestyminen	1	1 %

## Käyttäjäkokemuksia

### Taksin myöhästyminen tai saapumatta jääminen

- myöhästyminen ja pitkät odotusajat

*”VPL-kyydit kilpailutettiin ja jo kaksi matkaa tällä viikolla epäonnistunut. Toinen tuli myöhässä ja toisesta kuski soitti, että eivät pääse kalustopulan takia ollenkaan.”*

*”Syksyn tärkein kyyti, ensimmäinen opiskelupäivä peruskoulun jälkeen alkoi myöhästymisellä,*

*”Lisäksi etukäteen tilattujen kyytien tulemiseen ei voi yhtään luottaa, vaikka olisi ilmoitettu viimeistään perillä oloaika. Auto tulee reilusti myöhässä jos tulee ollenkaan.”*

- kuljetus tulee etuajassa tai ei tule ollenkaan

*”Tavallisen henkilöautotaksin tilaamisesta auton tuloon kesti 45 minuuttia (ennen 5-10 minuuttia). Paluumatkalle ei löytynyt taksia lainkaan. (Pääsin kotiin vaimon avustuksella). Elokuun lopulla: saan asiakkaana tilattua taksin ja kuittauksen kaksi kertaa puhelimeen, jossa on taksinumero ja saapumisaika; taksia ei tullut lainkaan. Lähitaksin mukaan kuljettaja oli peruuttanut matkan, mutta siitä ei tullut minulle tietoa.”*

### Välityskeskustoiminta

- jonotusaika matkaa tilattaessa tai useita soittoja

*"Ei kukaan vastannut puhelimeen yli 40 soittoa. Sain taksitarkastajan puhelimeen hän lupasi välittää kyytitarpeen. Autoa ei tullut. Soitin uudestaan taksi tuli 1,5 tuntia myöhässä."*

*"...ruotsinkielisen palvelunumeroon ei aina saa yhteyttä"*

- tietämättömyyttä välityksessä tai ohjataan väärin

*"...siellä naishenkilö kehotti soittamaan taksiyrittäjälle, jonka vammaispalvelu nimenomaan kielsi sitä kysyessäni"*

*"...heinäkuussa oli ongelmia kun välityskeskus ei hahmottanut osoitteita..."*

*"Meillä ei välityskeskus edes osaa enää välittää invakyytejä. Haukkuvat asiakasta, että mitäs tänne soitat, ei täältä toimiteta kela-kyytejä, se on eri numero. No kun saa väännettyä rautalangasta, että en yritä tilata kela, vaan VP-kyytiä, niin lopuksi voidaan luvata auto lähettää. Koskaan sitä autoa ei kuitenkaan tule..."*

- tilausten katoaminen

*"...kun taksia ei ole alkanut näkyä ja ollaan soitettu keskukseseen on pahoiteltu, että tilattu kyyti ei näy järjestelmässä. Se on siis tilattu, mutta tieto ei ole välittynyt eteenpäin takseille, eikä kukaan ole ottanut kyytiä. Ellen olisi soittanut perään, taksia ei olisi ikinä tullut."*

- kuljettajalle ei välity tieto matkustajan erityistarpeista

*"...välityskeskukselle annetut tiedot jäävät usein välittymättä invataksikuljettajalle. Monesti ei haeta sisältä tai oikealta ovelta vaikka tiedot on annettu."*

## **Kuljettajan osaaminen**

- kuljettajan toimintatapa

*"Kuljettaja oli ammattitaidoton. Pyynnöstä huolimatta ei lopettanut kaahaamista. Kun sanoin, että tekee huonoa ja selkääni sattuu, kuljettaja vastasi: "kaverini menee huomenna selkäleikkaukseen..." Perille päästyä minulla oli tosikovat kivut selässäni ja niskassani sekä pyörtytti ja en voinut siirtyä pyörätuolissani kivun ja huonon voinnin takia. Olin yksin avustajakoirani kanssa, eikä ihmisapua ollut tuolloin käytettävissä... Kuka jaksaa tällaista?"*

*"...minulla on oikeus max 10 min pysähdykseen. Kävin nopeasti kaupassa. Kuljettaja odotti sekuntikellon kanssa autossa ja sanoi, että jos myöhästyn minuutinkin, hän lähtee. Rahasti etukäteen ja käski ottaa kaikki tavarat mukaan kauppaan, siltä varalta että myöhästyn ja hän lähtee. Lisäksi kun maksoin omavastuun 20 € setelillä, hän kiukuissaan antoi vaihtorahat 5 sentin kolikkoina, niitä oli kourallinen."*

- kuljettaja ei osaa avustaa

*"Kuskit eivät käsittele apuvälineitä niin kuin pitäisi. Esim. ajaa sähköpyörätuolilla pitkin oven karmeja niin että jää tuoliin ja oven karmiin jäljet ja tuolista lähtee palanen/palasia. Jos asiakkaalla puhevamma käännytään avustajan puoleen."*

*"Invataksin kuljettaja parkkeerasi taksin liuskan eteen. Jouduin kuljettajan kehoituksesta ajamaan sähkömoponi kadun reunalta alas. Moponi meinasi kaatua alas ajaessani. Jouduin ottamaan sairaalla jalallani kiinni seurauksella, että jalkaani tuli haava ja iso mustelma. Kuski ei ollut moksiskaan."*

*"Rampilliset pikkubussit. Useamman kerran olen näissä autoissa joutunut pyytämään itse turvavyötä ja kerran jopa neuvomaan kuskille mistä hän sellaisen löytää. Viime kerralla kuski ei myöskään ollut halukas auttamaan ramppia pitkin autoon nousussa tai sieltä ulos tulemisessa."*

- kuljettajalla ei ole riittävää paikallistuntemusta

*"...kun taksi myöhässä tai ei löydä perille soittavat minulle (joka on kyydin tilannut) eikä lapselle, joka odottaa kyytiä (vaikka hänen puhelinnumeronsa on annettu keskukselle, jotta kuljettaja voi soittaa tarvittaessa)."*

- kuljettaja ei tunne toimintaohjeita/-käytäntöjä

*"...kuljettaja ei tiennyt pitääkö seuralaisesta laskuttaa, piti neuvoa kuljettajaa asiassa"*

*"...matkojen omavastuu osuus vaihtelee vaikka kuskin pitäisi tietää mitä maksaa tietyn km määrän matka. Saa tapella asiasta ja näyttää kuittia mitä matka maksaa. Sitten korjataan ja puhutaan ohjelmasta. Kuittia ei aina saa mukaan koska ei osata käyttää konetta tms. syy."*

## **Kalusto-ongelmat**

- kalustopula

*"Invatakseista on puutetta."*

*"... eikä invatakseja ollut saatavilla, joten odotusaikaa kauppakeskuksesta kotiin oli melkein kaksi tuntia."*

*"Kysyin voivatko lähettää farmari-h-auton, koska siihen avustettuna pääsen ja pyörätuoli mahtuu siihen. Matkapalvelu ei voinut luvata farmaria, vaan mikä vaan h-auto voi ottaa kyydin. En uskaltanut sellaiseen suostua. Jouduin odottamaan invataksia klo 15 jälkeen 50 minuuttia."*

- kuljetuskalusto ei vastaa tarvetta esim. puutteellinen varustus

*"... tilasin invataksin isolla hissillä. Paikalle ilmestyy iso auto pienellä hissillä."*

*"...isolla sähkömopolla joka ei ikävä kyllä mahdu isoihin autoihin joissa on lyhyt hissi."*

*"Kerran tuli liian matala taksi eli liikun ns. normaalia korkeammalla sähköpyörätuolilla ja caddy rampilla ei oikein sovellu, koska joudun istumaan kumarassa. Matkustin kuitenkin liian matalalla taksilla, vaikka kuski olisi ollut valmis tilaamaan toisen taksin."*

- paikkakunnalla ei ole taksia

*"Paikkakunnalla ei ole yhtään kuljetuspalvelua ajavaa taksia."*

## **Muut**

- odotusajan lyhyys asiointikäynneillä

*"vakiotaksioikeus poistettiin. Uusi taksikuski ei osannut avustaa. Odotusaika nyt matkojen välissä 15 min. Todella pikainen kauppakäynti."*

*”... täällä kun ei ole ostoskeskuksia niin kuin isommilla paikoilla, pitäisi joka kaupan välille soittaa taas uusi kyyti kun 10 min on taksilla lupa odottaa tai sitten 1,5 km raahata pyörätuolin kanssa kaikkia kauppakasseja.”*

*”...ei voi edes maitopurkkia hakea kaupasta kun tilattava uusi kyyti.”*

- heikennyksiä käyttöoikeuksiin

*”Tuttutaksi oikeus poistettiin... Omavastuut menivät tavallaan uusiksi eli kuskit tulkitsevat saman pituiset matkat, kuten minun kotiosoitteestani mökille, saattaa omavastuu heittää useita euroja. heillä alueen kartta, mitä on vaikea tulkita, toiset kuskit ottaneet sitten saman minkä jo 4 v. eli minkä minä sanon sen olevan km-taksojen mukaan.”*

*”Taksin yksinkäyttöoikeutta ei myönnetä vaikka siitä on lääkärintodistus.”*

- työmatkojen järjestäminen

*”Kerran puoli vuorokautta liian aikaisin, mutta olenpa myöhästynyt töistä kun tilausta ei kuulunut vaikka tilaus oli tehty hyvissä ajoissa ja vieläpä sähköpostitse.”*

## **MUITA KOKEMUKSIA**

Kyselyssä oli mahdollista kertoa myös kokemuksia itse maksetusta matkasta tai yleisesti kommentoida tilannetta lakimuutoksen jälkeen.

Vastaajista 15 henkilöllä oli kokemusta taksipalvelujen käyttämisestä itse maksaen. Tässä yhteydessä tuli esiin hinnan etukäteen selvittämisen tärkeys ja kokemus liian suuresta maksusta. Yhdessä vastauksessa tuli esiin taksin nopea saaminen sekä kuljettajien ystävällisyys ja avuliaisuus.

Vastaajilla oli mahdollisuus myös vapaasti kertoa ajatuksistaan taksiuudistuksesta. Näiden kommenttien perusteella aiemmin käytössä olleet taksijärjestelyt (Kela,vpl) koettiin nykytilannetta paremmiksi. Useampi vastaaja kertoi menettäneensä vakiotaksi- ja/tai suorasoitto-oikeuden uudistuksen kanssa samaan aikaan. Tämä sekä päivystysveloitteen puuttuminen vähensivät tai estivät heidän liikkumistaan kodin ulkopuolella.

- Taksipalvelujen periaatteita koskevia ajatuksia

*”Vammaisille vakiotaksioikeudet, jotta kulkeminen on turvallista”*

*”Toivoisin, että asiat selviäisivät kunnittain oikeudenmukaisesti. Tuntuu olevan hyvin eri kunnissa ja kaupungeissa.”*

*”...Palvelusetelein, kuntien omien käänteisten kilpailutuksien kautta pitää luoda järjestelmä, jossa 100 % varma taksinsaanti, koulutetut kuljettajat vammaiskuljetuksiin....”*

*”Tosiasia on se, että säästö syntyy siitä, että palvelu on tehty niin vaikeaksi ja hankalaksi, että monet luopuvat lakimääräistä eduistaan.”*

*"Miten koulutetaan ja valvotan sitä, että taksinkuljettajat eivät kerro eteenpäin kuka saa arkaluonteiseksi katsottavia palveluja?"*

*"Pyörätuolissa matkustavan ja porrasvetoa tarvitsevan asiakkaan pitäisi voida itse valita ja luotettava palveluntuottaja."*

- Positiivisia ajatuksia

*"Onneksi meille sattui kuski, joka siirsi kesälomaa, että tietää miten uudistus menee..."*

*"Kaikki on sujunut paremmin, mitä media on antanut ymmärtää."*

*"Minulla ovat toimineet moitteetta."*

*"Minulla on vakiotaksilupa....Alkaen 1.7.2018 kaikki toimi hyvin..."*

## YHTEENVETO

Kodin ulkopuolisen liikkumisen onnistumisen peruskiviä ovat matkustusturvallisuus ja asiallinen palvelu. Kuljetusten käyttäjillä, joilla ei ole vakiotaksi- tai suorasoitto-oikeutta, matkaproessi alkaa matkan tilaamisesta välityskeskuksista. Vastaajat raportoivat puutteista tilausvälityskeskustoiminnassa, kuten pitkistä jonotusajoista puhelimessa ja tiedon kulusta. Erityisen ongelmallisia tilanteita on syntynyt, kun matkan tilaaja ei saa tietoa esimerkiksi siitä, ettei sopivaa autokalustoa ole saatavilla. Tällöin tilaaja saattaa odottaa turhaan kyytiä pitkiäkin aikoja.

Vastauksissa tuli esiin matkojen myöhästymiset niin Kela-matkoissa kuin vammaispalvelulain mukaisissa kuljetuspalveluissa. Yksi syy myöhästymisiin voi olla vastauksissa esille tulleet kuljettajilta puutteellinen paikallistuntemus tai mahdolliset kalustovajeet.

Lähes puolet vastaajista raportoi kuljettajan osaamisen puutteista tai epätarkoituksenmukaisesta taksikalustosta. Kuljettajien osaaminen on perusta haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten liikkumisen varmistamisessa. Ilmeisesti Kela-matkoja ajavat myös kuljettajat, joilla on vähän tai ei ollenkaan kokemusta vammaisten ihmisten palvelemisesta. Vastauksissa esiin tuli kykenemättömyys avustaa liikuntarajoitteista, apuvälinettä käyttävää ihmistä. Matkustajan on esimerkiksi pitänyt pyytää, että pyörätuoli sidottaisiin asianmukaisesti kuljetuksen ajaksi. Vastauksissa kerrottiin myös, miten matkustaja on siirtovaiheessa lyönyt päänsä auton kattoon tai varpaat auton lattiaan. Ehkä räikein kuljettajalta tullut pyyntö oli johtuen kaluston ahtaudesta, että matkustaja istuisi vartalo taitettuna matkan aikana. Tässä tilanteessa matkustaja oli edellyttänyt auton vaihtamista, joka oli onnistunut.

Kuljettajien kokemattomuus maksupäätteen käytön hallinnassa tuli esiin monissa vastauksissa. Lisäksi kerrottiin puutteista Kelan maksukäytännön tuntemuksessa liittyen omavastuisiin tai matkakaton täyttymiseen.

Ongelmana nousi esiin myös vakiotaksin löytämisen vaikeus. Tähän vaikuttaa ilmeisesti se, ettei omalla paikkakunnalla ole Kela-matkoja tai vammaispalvelun kuljetuspalvelua ajavia takseja. Kuljettajien puutteellinen paikallistuntemus nousi vastauksissa myös esiin.

Palvelujen on toimittava asianmukaisesti siten, että Kelan ja vammaispalvelulain mukaisten kuljetusten käyttäjät voivat luottaa niihin. Kyselyssä tuli esiin, että ihmiset eivät enää uskalla liikkua taksilla ja näin luopuvat oikeudestaan liikkua. Pääosin tyytyväisiä kuljetuspalveluiden toimivuuteen olivat henkilöt, joilla oli vakiotaksin käyttöoikeus.

Vastausten perusteella näyttää siltä, että vammaisten tai harvinaissairaiden ihmisten yhdenvertainen pääsy terveyspalveluihin sekä mahdollisuudet itsenäiseen liikkumiseen ja osallisuuteen eivät ole kaikilta osin toteutuneet. Tällaisten suurten muutosten myötä tehtävät palvelukokonaisuuden uudistukset pitää tehdä niin, että vammaisten ihmisten yksilölliset tarpeet ohjaavat uudistusta. Turvallinen ja luotettava matkaketju on jokaisen ihmisen oikeus.

*Lisätietoja: Riitta Saksanen, sosiaali- ja terveystieteiden asiantuntija, Invalidiliitto ry.  
riitta.saksanen@invalidiliitto.fi*