

INVALIDILIITON SELVITYS KELA-MATKOJEN JA VAMMAISPALVELULAIN MUKAISEN KULJETUSPALVELUN TOIMIVUUESTA 2019

- vuosi taksipalveluiden uudistamisen jälkeen

"Kokemukseni on se, että jos tilaan taksin hakemaan klo 15.00 niin palveluntarjoaja suhtautuu siihen lähinnä toiveena."

JOHDANTO

Uusi liikennepalvelulaki täytti 1.7.2019 vuoden. Liikennepalvelulain voimaantulo (1.7.2018) purki taksiliikenteen hintasääntelyn ja vapautti taksiluvat kilpailulle. Samaan aikaan Kela kilpailutti taksimatkat koskien terveydenhuollon (sairaanhoito ja kuntoutus) matkoja. Myös jotkut kunnat ovat kuluneen vuoden aikana kilpailuttaneet vammaispalvelulain sekä sosiaalihuoltolain mukaisia kuljetuksia.

Invalidiliitto [toteutti syksyllä 2018 kyselyn](#), jossa palvelun käyttäjiltä kerättiin tietoa yksittäisistä tilanteista – sekä hyvistä että huonoista kokemuksista taksipalveluissa. Nyt toteutetun uusintakyselyn yksi tavoite oli koota palvelun käyttäjiltä tietoa liikkumisen palveluiden toimivuudesta vuosi uudistusten jälkeen.

Kysely toteutettiin ajalla 26.6.–25.8.2019, vastauksia saatiin 226. Vastaajista 64 % oli Invalidiliiton jäseniä. Vastaajista käytti 37 % invataksia, 50 % tavallista henkilöautotaksia ja 13 % käytti sen hetkisen toimintakykynsä ja käytössä olevan apuvälineen perusteella jompaakumpaa em. kulkuvälinettä.

Kyselyssä eriteltiin käyttäjäkokemukset erikseen Kela-matkojen (171 vastausta) ja vammaispalvelulain perusteella tehtyjen matkojen osalta (175 vastausta). Kela-matkoihin tyytyväisiä oli 46 % ja tyytymättömiä 54 % vastaajista. Vammaispalvelulain mukaisista kuljetuksista positiivisen palautteen palvelun toimivuudesta antoi 34 % vastaajista ja kielteisistä kokemuksista kertoi 66 % vastaajista.

Kiitämme vaikuttamistyön tueksi saamistamme vastauksista.

YHTEENVETO

Taksipalveluiden toimivuus on ollut yli vuoden ajan valitettavasti kestopuheenaiheena ylittäen uutiskynnyksen viikoittain, toki eri näkökulmista. Taksipalveluilla on suuri merkitys sosiaali- ja terveyspalveluiden toteutumisessa ja kuljettajien työ on tärkeä osa tätä. Toimivat taksipalvelut mahdollistavat vammaisille ja pitkäaikaisesti sairaille ihmisille pääsyn terveydenhuoltoon. Ne tukevat myös yhdenvertaisia ja yksilöllisiä osallistumismahdollisuuksia. Vammaisille ihmisille tärkeitä asioita on palvelun saatavuus ja matkojen turvallisuus.

Tässä selvityksessä on koottu vammaisten ihmisten kokemuksia terveydenhuoltoon suuntautuneista Kela-matkoista sekä vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun toimivuudesta. Teimme vastaavan kyselyn vuosi sitten ja edelleen samat haasteet nousivat vastauksissa esille. Nyt vastaajien määrä oli noussut 119 vastaajasta 227 vastaajaan.

Suurin myönteinen muutos koskee palvelunkäyttäjien tyytyväisyyttä Kela-matkojen toimivuuteen. Syksyllä 2018 73 % vastaajista oli tyytymättömiä ja vastaava luku nyt tehdyn kyselyn perusteella on 54 %. Useammalla vastaajalla oli edelliseen syksyyn verrattuna käytössään vakiotaksioikeus, joka osittain selittää tapahtunutta myönteistä muutosta. Välytyskeskusten toiminnan ongelmia oli vuosi sitten enemmän (25 %), nyt niitä koski enää 8 % vastauksista.

Vammaispalvelulain mukaisista kuljetuspalveluista esitettiin kysymyksiin vastasi 175 henkilöä, joista 34 % ilmoitti olevansa tyytyväisiä matkojen toimivuuteen ja 66 % vastaajista oli kokenut epäkohtia matkojen toimivuudessa. Tyytyväisimpiä vastaajista olivat he, jotka pystyivät suoraan tekemään matkatilauksen taksinkuljettajan kanssa välytyskeskuksen sijaan.

Kelan sekä vammaispalvelulain mukaisissa matkoissa suurin ongelma oli taksien myöhästymiset sekä pitkät odotusajat. Odotusaikojen pidentyminen on asiakkaalle merkittävä turvallisuusriski huomioiden mm. sääolosuhteet. Vastaajat toivat usein esiin myös sen, että he joutuivat opastamaan kuljettajaa kohteeseen, koska kuljettajan paikallistuntemus oli riittämätön. Käytössä olevaa kalustoa ei aina koettu asianmukaiseksi, kuten ei myöskään kuljettajan kielitaitoa, apuvälineiden käsittelyä tai ajotyyliä. Lisäksi matkustajat ilmoittivat ikävistä kohtaamisista, jotka johtuivat kuljettajan kyvyttömyydestä kohdata vammaisen asiakas.

Uusina teemoina verrattuna vuoden takaiseen kyselyyn nousi esiin lähitaksien väheneminen sekä kilpailutuksien kyseenalaistaminen suhteessa palvelun laadun ja saatavuuden varmistamiseen.

Vastaajat ymmärsivät taksinkuljettajia ja näkivät heidän tilanteensa vaikeana toimintaympäristön muutoksen vuoksi. Vastaajat, jotka kokivat matkojensa onnistuneen, toivat esiin merkittävänä seikkoina kuljettajien palveluaittiuden ja avustamisen taidot. Toisaalta kuljettajien osaamiseen toivottiin koulutusta. Vastaajista 34 % näki suoraan tarvetta nykyisen lainsäädännön uudistamiseen johtuen sen monitahoisista puutteista, kuten päivystysveloitteen poistumisesta ja kuljettajien paikallistuntemuksen puutteista.

Vastauksissa käsiteltiin myös taksipalvelun epäkohdista annetun palautteen merkitystä. Pääosin koettiin, että palautteella ei ollut vaikutusta palvelun kohenemiseen. Lisäksi oli kokemuksia siitä, että palautteeseen liittyvää epäkohtaa pidettiin asiakkaan omana syynä eikä suinkaan palveluntuottajan kehittämistarpeena.

Vastausten perusteella on päivänselvää, että taksipalveluiden toimivuuden kehittäminen on edelleen tarpeellista ja liikennepalvelulain uudelleen avaaminen nyt havaittujen epäkohtien poistamiseksi on välttämätöntä: kuljettajien koulutus, paikallistuntemuksen vaade sekä päivystysveloitteen palauttaminen. Pääministeri Rinteen hallitusohjelmaan on kirjattu, että liikennepalvelulakia uudelleenarvioidaan mm. toiminnan turvallisuuden ja taksien saatavuuden sekä Kela-taksien kilpailutuksen osalta.

Invalidiliitto on vaikuttanut pitkäjänteisesti ja aktiivisesti siihen, että fyysisesti vammaisten ja toimintaesteisten ihmisten mahdollisuudet liikkua olisivat yhdenvertaisia muiden ihmisten kanssa. Toimivien taksipalveluiden yhteiskunnallinen merkitys ja tehtävä toteuttaa vammaisten ihmisen oikeutta liikkua, tulee tunnistaa ja tunnustaa. Epäkohtien korjaamiseksi on välttämätöntä toimia yhteistyössä eri tahojen kanssa.

KOKEMUKSIA SAIRAUSVAKUUTUSLAIN MUKAAN KORVATTAVISTA KELA-MATKOISTA

Kysymyksiin Kela-matkoista vastasi 171 henkilöä. Vastauksista ilmeni vastaajan asuinpaikka, jonka perusteella vastaajat on sijoitettu Kelan vakuutuspiireittäin. Kehittämistarpeita esitti 54 % vastaajista ja matkojen toimivuuteen oli tyytyväisiä 46 % vastaajista.

Vastauksien määrät vakuutuspiireittäin:

Eteläinen vakuutuspiiri, 76 vastaaja:

positiivinen palaute 23/76
negatiivinen palaute 53/76

Keskinen vakuutuspiiri, 30 vastaajaa:

positiivinen palaute 16/76
negatiivinen palaute 14/76

Läntinen vakuutuspiiri, 20 vastaajaa:

positiivinen palaute 13/76
negatiivinen palaute 7/76

Itäinen vakuutuspiiri, 27 vastaajaa:

positiivinen palaute 15/76
negatiivinen palaute 12/76

Pohjoinen vakuutuspiiri, 18 vastaajaa

positiivinen palaute 12/76
negatiivinen palaute 6/76

Vakuutuspiirit yhteensä, 171 vastaajaa

myönteinen palaute 79/171
kielteinen palaute 92/171

HAASTEITA SAIRAUSVAKUUTUSLAIN MUKAISISSA MATKOISSA

Kela-matkojen osalta saimme 171 vastausta. Seuraavassa vastaukset koottuna kahdeksaan eri kategoriaan ja myöhemmin yksilöidymmät vastaukset.

Kela-matkat/yhdistetyt kategoriat, yhteensä 178 vastausta

Kuljettajan osaaminen	46	26 %
Myöhästyminen/pitkä odotusaika/aikaistus	43	24 %
Matkojen yhdistely	15	8 %
Paikallistuntemus	14	8 %
Välityskeskus	14	8 %
Kalusto-ongelmat	13	7 %
Taksi ei tule ollenkaan	12	7 %
Muut	21	12 %

Yksilöidyt vastaukset

Kela-matkojen osalta haasteita matkojen osalta toi esiin 92 vastaajaa.

myöhästyminen	19	10 %
avustamisen puutteellisuus	15	8 %
paikallistuntemus	14	8 %
tulematta jääminen	12	7 %
pitkät odotusajat	21	12 %
kuljettajan kielitaito	12	7 %
tilausongelmat/välityskeskus	14	8 %
kuljettajan epäasiallinen käytös	8	4 %
kuljettajan taito käyttää laitteita (navigaattori,maksupäätte)	5	3 %
sopimaton kalusto	7	4 %
maksut	8	4 %
yhdistelystä aiheutuneet viivästykset; matka-ajan kohtuuton kesto	8	4 %
kaluston huono kunto/puutteellisuus	6	3 %
vaikeus löytää vakiotaksi	6	3 %
yhdistelystä aiheutuneet myöhästymiset	5	3 %
palautteisiin ei reagoida asianmukaisesti	4	2 %
apuvälineen käsittely	3	2 %
aikaistuksia noutamisessa	3	2 %
ajotapa	3	2 %
tietosuoja	3	2 %
yhdistelykiellosta huolimatta yhdistelty	2	2 %

Edelleen yli puolet vastaajista näki kehittämistarpeita sairausvakuutuslain mukaisten matkojen (Kela-matka) toimivuudessa. Näiden matkojen osalta vastaajien tyytyväisyys matkojen toimivuuteen oli jonkin verran parantunut verrattaessa vuoden takaiseen kyselyyn. Vuosi sitten 25 % vastaajasta oli tyytyväisiä kuljetuksiin. Nyt vastaajista 46 % ilmoitti olevansa tyytyväisiä. Tästä voi päätellä, että Kela-matkojen toimivuus on parantunut kuluvan vuoden aikana. Vastaajista tyytyväisimpiä olivat ne, joilla oli vakiotaksioikeus käytössään.

”Vakiotaksioikeus. Sama taksi jatkoi onneksi Kelan palveluntuottajana, joten asia jatkui samaan malliin kuin aikaisemmin.”

”Keväällä tuli palvelu, jolla voin tilata matkat netissä ja nekin ovat sujuneet yllättävän hyvin, vaikka aluksi jännitti tuleeko taksi.”

Kuljettajien osaaminen

Taksinkuljettajien osaamiselta vaaditaan paljon: ajotaito, kielitaito, autossa olevien laitteiden käyttäminen, paikallistuntemus, vammaisen henkilön avustaminen, apuvälineiden käsittely sekä kyky kohdata eri tavoin toimintarajoitteisia ihmisiä. Ajotaitoon sisältyy mm. asiakkaan yksilöllisen vamman huomioiminen ennakoivasti matkan aikana, esimerkiksi hidasajo. Vastauksista 26 % kosketti kuljettajan osaamiseen liittyviä seikkoja, joista saattoi seurata erilaisia seuraamuksia asiakkaalle. Esimerkiksi puutteellinen kielitaito yhdistettynä navigaattorin käyttämiseen saattoi aiheuttaa myöhästymisiä. Jos kuljettaja ei osannut kirjoittaa osoitetta oikein navigaattoriin, johti se usein virheelliseen reitinohjaukseen.

”Kuljettaja ei osannut kirjoittaa osoitetta oikein navigaattoriin, jouduin auttamaan. Laskutustilanteessa hän pyysi myös apua, mutta en osannut auttaa.”

Aikataulujen onnistuminen

Vaikeavammaisille ihmisille sekä monille pitkäaikaissairaille Kela-matkat mahdollistavat ja varmistavat tarpeellisen hoidon ja kuntoutuksen. Tästä johtuen kuljetusten toimivuudessa korostuvat matkan turvallisuus sekä niiden toteutuminen aikataulun mukaisesti. Myöhästymiset ja pitkät odotusajat (24 %) nousivat kyselyssä yleisimmäksi haitaksi matkojen toteutumisessa.

”Autot tulee myöhässä tai ei tule ollenkaan.”

”Myöhästyin lääkärikäynniltä melkein tunnin, mutta lääkäri otti vastaan työpäivän päätyttyä. Asiat saatiin hoidettua.”

Pitkät odotusajat kohdentuivat erityisesti terveydenhuollon yksiköistä tehtäviin paluumatkoihin.

”Paluumatkalle odotettiin autoa 1,5 tuntia siitä kun auto tilattiin. Odotushuoneessa tunnelma kuin oltaisiin karjakuljetuksessa. Koko ajan varmaan 10-15 ihmistä odottaa kuljetusta.”

Toisaalta vastauksissa tuli esiin tilanteita, joissa asiakkaan olisi toivottu keskeyttävän esimerkiksi kuntoutuskäyntinsä aiemmin kuin oli sovittu

”Aikataulut eivät pidä ja asiakkaita haetaan etuajassa pois kuntoutuksesta vedoten kiireeseen.”

Paikallistuntemus

Edellä mainittujen epäkohtien taustalla oli usein kuljettajien puutteellinen paikallistuntemus. Tämä aiheutti helposti myöhästymisiä. Tilanteissa, joissa kuljettaja vaihtui paluumatkalla, myös odotusajat usein pidentyivät.

”Kuljettaja ei osannut ajaa XXsairaalan pääovelle.”

”Aivan liian usein minun pitää ohjeistaa heidät perille, niin kotiosoitteeseen kuin jumppapaikkaan...Jumppa vie voimani, en jaksaa olla heidän tukihenkilöitä.”

Matkojen yhdistely

Vuosi sitten tehdyssä selvityksessä ei matkojen yhdistely noussut lainkaan esiin. Nyt se näkyi vastauksissa. Yhdistelyn nähtiin pidentävän matka-aikoja kohtuuttomasti ja sisältävän riskin myöhästymiseen. Toisena ongelmana tuli esiin yhdistelyjärjestelyt, jotka pidensivät kuljetuksen odottamisaikaa.

”Käytän Kelamatkoilla invataxia JOS sen sattuu saamaan, matka kohteeseen kestää 3,5 tuntia, tehdään semmonen maatilamatkailukierros ja myöhästyy varatusta ajasta.”

”Odotettuani puoli tuntia vetoisessa eteisessä rollaattorissa istuen, soitin uudestaan, jolloin minulle vastattiin, että heillä on oikeus odottaa minua tunnin verran kyydin yhdistelyn takia.”

Kalusto ja turvallisuus

Matkan turvallisuuteen vaikuttavat kuljettajan osaaminen, esim. ajotyyli tai apuvälineiden asianmukainen käsittely sekä toimiva ajokalusto. Erityisesti invataksissa auton varustetaso ja toimivuus korostuivat osana turvallisesti toteutettua matkaa. Vastauksissa tuotiin esiin puutteita kaluston varustetasossa tai kuljettajan toiminnassa turvallisuuden varmistamiseksi.

”Kuljettajien ajotaidot ja kaluston kunto heikentynyt. Rajusti.”

"...Sen paremmin tuolia kuin matkustavaakaan ei kiinnitetä auton runkoon oikein."

"Taksi ja paarit liian lyhyet; jalat koukussa matkustin sairaalasta kotiin, paarit myös liian kapeat."

Asiakaspalautteet ja tietosuoja-asiat

Nyt tehdyssä kyselyssä vastaajat nostivat esiin myös puutteita palautejärjestelmässä sekä tietosuoja-asioissa. Palautteiden antaminen koetaan vaikeaksi ja osittain merkityksettömäksi.

"Taksivälityskeskus on ylimielinen ja suhtautuu asiakkaaseen vähättelevästi. Jos palautetta laittaa, siihen saattaa saada vastauksen, mutta asiaan josta palautteen antaa ei tule muutosta."

"XX-yhtiö ei vastaa palautteisiin paitsi jos kirjoittaa, että tämä menee myös Kelaan. Kaikki on aina asiakkaan syytä."

Vastauksissa nousseet tietosuoja-asiat liittyivät tilanteisiin, joissa kuljettaja haki asiakasta tilasta, jossa oli muita taksia odottavia ihmisiä. Toinen kiusallinen tilanne liittyi paluumatkan tilaamiseen julkisessa tilassa, kuten terveydenhuollon yksikössä.

"kuljettajat huutelevat nimellä, on ollut tapaus että huudetaan myös osoitteelle, nämä käytännöt ovat yksityisyyden suojan vastaisia."

"Hetun sanelu puhelimeen julkisessa odotusaulassa ei ole tietoturvallista."

KOKEMUKSIA VAMMAISPALVELULAIN PERUSTEELLA JÄRJESTETYISTÄ KULJETUKSISTA

Vammaisten ihmisten yksilöllisen liikkumisen tarpeen huomioimiseksi vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu varmistaa vammaiselle ihmisen työssäkäynnin, opiskelun, sosiaalisten suhteiden ylläpitämisen, harrastusmahdollisuudet, yhteiskunnallinen osallistumisen ja muun asiointiin tms. liittyvän kodin ulkopuolisen liikkumisen. Tämän toteutuminen edellyttää toimivia käytäntöjä sekä riittävää asianmukaista kalustoa.

Vammaispalvelumatkojen osalta kantaa otti 175 vastaajaa. Heistä 34 % ilmoitti olevansa tyytyväisiä palvelujen toimivuuteen ja 66 % vastaajaa toi esiin haasteita matkojen onnistumisessa. Seuraavassa vastaukset koottuna kuuteen eri kategoriaan ja alla yksilöidymät vastaukset haasteiden osalta.

Vpl-matkat yhdistetyt kategoriat, yhteensä 195 vastausta

Kuljettajan osaaminen	65	33%
Myöhästyminen/pitkä odotusaika	37	22%
Taksi ei tule ja päivystyksen puute	26	13%
Kalusto-ongelmat	21	10%
Välityskeskus/tilausongelmat	21	10%
Muut	25	12%

VPL MATKAT/195 vastausta

myöhästyminen	23	12 %
tilausongelmat/välityskeskus	17	9 %
paikallistuntemus	16	8 %
saapumatta jääminen	14	7 %
pitkät odotusajat	14	7 %
kuljettajan epäasiallinen käytös	12	6 %
päivystyksen puuttuminen	12	6 %
avustamisen puutteellisuus	11	5 %
sopimaton kalusto	10	5 %
maksut	8	4 %
kuljettajan kielitaito	8	4 %
kilpailutus	8	4 %
ajotapa	8	4 %
kaluston huono kunto/puutteellisuus	6	3 %
kuljettajan taito käyttää laitteita (navigaattori,maksupääte)	5	3 %
apuvälineen käsittely	5	3 %
sopivaa kalustoa ei käytettävissä	4	2 %
kieltäytytty kyydistä/matkan viivästyminen	3	2 %
tietosuoja	3	2 %
ongelmia työmatkoissa	2	1 %
palautteisiin ei reagoida asianmukaisesti	2	1 %
teippauksista tuleva harmi	2	1 %
tilausmaksu	2	1 %

Kolmannes vastaajista oli tyytyväisiä palvelun toimivuuteen ja 70 % toi esiin kehittämisen tarpeita. Tyytyväiset asiakkaat kertoivat osaavista taksinkuljettajista sekä taksimatkojen toteutuneen sovitusti. Jotkut kertoivat, että he voivat tilata taksin suoraan itse ja tämä koettiin hyvänä toimintamallina.

”Täällä saa soittaa suoraan taksinkuljettajalle ja sopia kyydistä. Kyydin voi sopia heti toteutettavaksi tai vaikka seuraavalle päivälle. Aina on palvelu todella hyvin! Aina on oltu ajoissa paikalla. Autettu liikkumisessa, avattu ovia, kannettu ostoksia yms.”

Riittävä taksien saatavuus lisäsi tyytyväisyyttä kuljetuspalvelun toimivuuteen. Lisäksi se, että asiakas sai itse valita hyväksi koetun taksirytyksen, vaikutti myönteiseen kokemukseen palvelun toimivuudesta, kuten myös kokemukset asiantuntevasta palvelusta.

”Meillä on riittävästi invatakseja. Palvelu pelaa erinomaisesti”.

”Sekä taksikeskuksen henkilökunta että taksinkuljettajat ovat yleensä ammattitaitoisia ja ystävällisiä.”

”Ainakin vielä saa kuljetuksen tilata suoraan sieltä, missä osataan käsitellä pyörätuoleja.”

Kuljettajan osaaminen

33 % vastaajista koki epäkohtana kuljettajan osaamisen puutteet. Tärkeinä asioina nähtiin kuten Kela-matkojenkin osalta taito vammaisen ihmisen avustamisessa, kaluston ja maksupäätteiden hallinta,

asiakkaan huomioiminen ajotavassa, apuvälineiden käsittely, kielitaito sekä vammaisen ihmisen asianmukainen kohtaaminen.

"Kuljettaja ei nouse istuimelta avustamaan auton ovea auki (tai kiinni), vaan vaatii siihen erillisen pyynnön."

"...rollaattoria ei ole avattu oikein ja minulta on lähtenyt jalat alta kun se on yhtäkkiä painunut kasaan, joka kerta polvet rikki."

"Kieliongelmia ja tarjottu toisen vanhaa kuittia kun maksua pyydetty."

"Kuljettaja pilkkaa muita kuskattavia, joten varmaan myös minua muille".

Aikataulujen onnistuminen

Vastaajista 22 % oli kokemusta kuljetusten myöhästymisistä ja paluumatkojen pitkistä odotusajoista vammaispalvelulain mukaisissa kuljetuspalveluissa.. Myöhästymisistä aiheutui merkittävää haittaa mm. työelämässä tai henkilökohtaisen avustajan työpäivät voivat näistä syistä ylittää sovitun työajan.

"Työpaikalla olen saanut kritiikkiä, kun olen jäänyt sovituista tapahtumista pois, koska en ole saanut taksia."

"Nykyisin tuntuu, että varsinkin kotiinpäin lähtiessä joutuu odottamaan aivan liian pitkään. ...Muutamaankin otteeseen on käynyt niin, että avustajani työaika on jo loppunut siinä kohdin kun vain odotamme."

Paikallistuntemus

Luottamus siihen, että kuljettaja osaa hakea asiakkaan oikeasta paikasta ja viedä hänet oikeaan paikkaan, ei vastausten perusteella näyttäydy vahvana. Vastaajien kokemuksilla on selvä yhteys kuljettajan paikallistuntemuksen puutteen, myöhästymisten ja pitkien odotusaikojen kanssa.

"Kuljettajaksi osoittautui henkilö jolla ei ollut lainkaan paikallistuntemusta vaan minun piti neuvoa minne ajetaan ja mitä kautta."

"Huono homma kun ei voi tilata paluukyytiä samalta kuljettajalta...paluukyydin kuljettajalle paikat ihan tuttuja ja uusi joutuu etsimään asiakasta. Kivaa odotella "parta huurteessa" varsinkin siis talvella tai sateessa!!!"

Kalusto-ongelmat

Matkojen onnistumiseen vaikuttaa myös tarkoituksenmukainen kalusto, jolla matka ajetaan. Kaluston toimivuuteen otettiin kantaa 10 %:ssa vastauksista. Niissä korostuivat oikeanlainen kaluston ja sen kunnan merkitys sekä kaluston saatavuuteen liittyvät haasteet.

"Taksissa liian lyhyt hissi; sähköpyörätuolin takapyörät jäivät hissien ulkopuolelle ja silti kuljettaja nosti kyytiin. Sähköpyörätuoli ja iso manuaalinen pyörätuoli ei mahdu samaan taksiin kunnolla."

"Lapseni voisi hyvinkin käyttää henkilöautoa, mutta harvemmin niitä XXtilauksena tulee. Tämä on todella outoa, koska käsitykseni on, että pyörätuoliasiakkaille ei puolestaan riitä inva-varusteltuja autoja."

Turvallisuus

Esiin nousseet turvallisuuskysymykset koskivat kuljettajan osaamista, ajotyyliä sekä kaluston kuntoon liittyviä puutteita. Ajotyyliä on merkitystä vamman aiheuttamien erityistarpeiden vuoksi ja se vaikuttaa matkustajan turvallisuuden tunteeseen matkan aikana. Yleisesti voidaan todeta, että kokonaisuutena onnistunut palvelu syntyy turvallisista matkoista.

”järjettömiä ylinopeuksia, vaikka asiakas kyydissä.”

”Kuljettaja ei ollut kunnolla kiristänyt turvavyötä, jonka se mulle laittoi, tulikin äkkijarrutus ja minähän retkahdin oikein kunnolla ilmaan loukatun....”

Välityskeskukset

Välityskeskuksen toimivuudella on selkeä yhteys kuljetuspalvelun onnistumiseen. Syksyllä 2018 vammaispalvelun osalta välityskeskustoiminnan haasteita nousi esiin 25 % vastauksista, nyt 10 %. Edelleen esiin tuli ongelmia tiedonkulussa ja palvelun yleisessä laadussa. Vastauksissa tuotiin esiin epämiellyttäviä kokemuksia välityskeskuksen henkilökunnan suhtautumisessa asiakkaaseen.

”Kyytiä ei tullut, olisi pitänyt -20 asteen pakkasessa odottaa hamaan tulevaisuuteen.

Kysyttyäni missä kyyti viipyy, oli vastaus, että olen jonossa. Kyydin tilasin kuitenkin jo päivä aiemmin niin on kyllä pitkät jonot.”

”Lisäksi on nöyryyttävää kertoa kaikki asiansa matkaa tilatessa. Lisäksi keskuksen henkilökunta on osittain erittäin epäystävällistä.”

Päivystysveloitteen poistuminen

Erityiskysymyksenä vastauksissa tuli esiin päivystysveloitteen poistumisesta aiheutuvat taksin saatavuusongelmat. Tämä aihe ei tullut esiin vielä vuosi sitten tehdyssä selvityksessä. Päivystyksen puuttuminen rajoitti vammaisten ihmisten liikkumisen mahdollisuuksia etenkin iltaisin ja viikonloppuisin.

”... öiseen aikaan on vaikea päästä kotiin.”

”Jos iltaisin ja viikonloppuisin haluaa invataksin, sitä on lähes mahdoton saada.....Päivystyspaikan ja viikonloppupäivystyksen poistaminen on pahin mahdollinen seuraamus meille käyttäjille, varsinkin maaseudulla.”

Lähitaksien katoaminen nousi vastauksissa esiin usein samassa yhteydessä päivystyksen puuttumisen kanssa. Taajama-alueiden ulkopuolella asiakkaiden taksin saaminen on koettu aiempaa vaikeammaksi. Useat vastaajista raportoivat, että kunnassa ei ole enää takseja. Tämä aiheuttanut sen, että taksi tulee kauempaa pidentäen odotusaikaa ja myös taksin saapuminen kaikinensa on koettu epävarmaksi. Kun taksiliikenne hoidetaan ”vieraiden” toimijoiden toimesta sillä on vastausten perusteella yhteys heikompaan paikallistuntemukseen. Tämä taas aiheuttaa matkantekoon viiveitä. Lähitaksien kerrottiin vähentyneen tai kadonneen kokonaan.

”Maaseudulla ja pikkukaupungeissa on muutenkin liikkuminen haasteellista koska ei ole julkista liikennettä.”

”...Täällä missä asun yli puolet takseista ovat lopettaneet, eläkkeelle tai ei ole kannattanut mutta uusia ei ole tullut.

Asiakaspalautteet ja tietosuoja-asiat

Myös vammaispalvelulain mukaisten kuljetusten kohdalla vastaajat nostivat esiin palautejärjestelmän merkityksellisyyden ja tietosuoja koskevan näkökulman. Palautteiden antaminen koettiin vaikeaksi ja osittain merkityksettömäksi. Vastauksista tuli esiin palvelujenkäyttäjien kokemus siitä, että palvelunjärjestäjät eivät aina välitä palvelun tosiasiallisesta toimivuudesta. Tämä näyttäytyi mm. kokemuksina, ettei annettuihin palautteisiin suhtauduttu asianmukaisesti. Lisäksi kunnan ei nähty kantavan riittävästi huolta järjestämisvastuullaan olevan palvelun toimivuudesta.

”...Vammaispalveluista ei vastata viesteihin eikä asioista tiedoteta....Sosiaaliviranomaiset eivät ota palautetta kuuleviin korviinsa. Nyt on vähän paremmin... Viisi kuukautta tähänkin meni, ennen kuin päästiin siihen kohtaan, että saa asiallista kohtelua osakseen.”

”Reklamointi puutteista ei tuo mitään tulosta, kaupunki on asettautunut tukemaan epäasiallista toimintaa mitätöimällä annetut palautteet laiminlyönneistä.”

Tietosuojanäkökulma tuli uutena asiana esiin verrattuna vuoden takaiseen selvitykseen. Tällä voidaan nähdä yhteys kuljetuspalvelun käytäntöjen kanssa, esimerkiksi kun paluumatka täytyy tilata erikseen.

”On ikävä esim. kaupassa/junassa jne tilata kyyti, koska kaikkien kuullen ilmoitettava oma nimi ja osoite mihin menossa.”

Kilpailutus

Kunnalla on mahdollisuus järjestää kuljetuspalveluita hyvin monella eri tavalla, kuten järjestää kuljetuksia itse, yhdessä toisen kunnan kanssa tai suorahankintana. Toisaalta kuljetukset voi myös kilpailuttaa yksin tai muiden kuntien kanssa yhdessä. Kuljetuspalveluiden kilpailutus puhuttaa asiakkaita. [Traficom teki toukokuussa 2019 liikenne- ja viestintäministeriön pyynnöstä selvityksen sosiaalihuolto- ja vammaispalvelulain toimivuudesta](#). Myös [Kuntaliitto teki sitä täydentävän kyselyn](#).

Yksittäiset vastaajat toivat esiin näkemyksiään kilpailutuksesta vammaispalvelulain mukaisessa kuljetuspalvelussa. Kilpailutus ei juurikaan näkynyt viime syksynä tehdyn selvityksen vastauksissa. Vastaajilla oli kokemusta Kela-matkojen muutoksista sairausvakuutuslain mukaisten matkojen toimivuudesta ja uusien toimijoiden vaikutuksista palvelun toimivuuteen. Nyt vastaajat olivat huolissaan paraikaa asiointi- ja toiminta-alueellaan toteutettavasta, valmistelun alla olevasta tai oletettavasti tulossa olevasta vammaispalvelulain mukaisten matkojen kilpailutuksista.

”Katsotaan sitten, miten käynnissä oleva kilpailutus tuo tullessaan.”

”Hyvin on toiminut kun saan valita, millä taksilla kuljen, mutta kilpailutus muuttaa kaiken huonommaksi kun keskus tulee...”

Kilpailutuksen pelätään uusin toimintamallein rajoittavan asiakkaan valinta-oikeutta palveluntuottajan osalta sekä heikentävän kuljetusten laatua ja asiakkaan osallistumismahdollisuuksia. Asiakasosallisuuden merkitystä kilpailutuksessa korostettiin.

”Asiakkaan kokemukselle enemmän painoarvoa kilpailutuksessa.”

”Sen sijaan nyt, kun kaikki kyydit on yhdellä toimijalla eikä asiakkailta ole todellisuudessa muita vaihtoehtoja, niin palveluntuottajalla ei ole minkäänlaista intressiä palvelun kehittämiseen- se saa samat rahat joka tapauksessa.”

Invalidiliitto on laatinut [”Asiakkaan näkökulmasta huomioitavia asioita vammaispalvelulain vaikeavammaisten kuljetuspalveluiden kilpailutuksessa” -asiakirjan](#).

MUUT MATKAT

Kokemuksista itse tai työnantajan maksamista matkoista kertoi 56 henkilöä. Heistä 43 % oli tyytyväisiä saamaansa palveluun ja 61 % näki parannettavaa taksipalvelujen toimivuudessa. Keskeisimpinä haasteina tuli esiin kuljettajan paikallistuntemuksen puuttuminen sekä taksin saatavuus, etenkin iltaisin ja viikonloppuisin. Ennakkotilauksen merkitys korostui taksin saatavuuden varmistajana. Vastauksissa nousi esiin myös kokemus hintojen nousemista. Myös kuljettajien asianmukaisen käytöksen puuttuminen ja kielitaidottomuuden tuomat vaikeudet tulivat vastauksissa esiin. Lisäksi muutamassa vastauksessa nostettiin esiin epäasiallista vammaisuuden kohtaamista.

”Kuljettajat liian usein lähes kieltäytyneet ottamasta minua kyytiin, he ovat tiedustelleet vammaisuudestani seuralaiselta ja millä oikein maksan matkan.”

Palvelun tyytyväisyys vastausten perusteella pohjautui asiakkaan mahdollisuuteen näissä tilanteissa itse valita haluamansa taksiryttäjä. Palvelu koettiin tällöin laadukkaaksi, eikä ongelmia esiintynyt.

”Kokemukset kyytien puolesta pelkästään positiivisia, olen ottanut kyydit tolpalta....Kuljettajat poikkeuksetta hyväntuulisia, palvelualttiita...”

LOPUKSI

Taksipalveluiden kehittäminen on edelleen välttämätöntä. Kuljetustapahtuman onnistuminen riippuu kuljettajan osaamisesta. Kuljettajien perehdytys työhön sekä työn merkityksellisyyden tunnistaminen myös kuljettajien keskuudessa on varmistettava. Asiakkaiden asianmukainen kohtelu on lähtökohta onnistuneelle matkalle.

”Apuvälineiden kunnioitus! Aivan liian usein on istuintyynyni heitelty miten sattuu ja muutamaankin otteeseen se on heitetty tuoliini kuralammikon kautta.”

”Koulutuksessa pitäis opettaa heille että muillakin tavoin vammaisia kuin liikuntavammaisia ja mitä haasteita heillä on, ettei tartte selittää vammaa ja opettaa heitä”

Vastauksissa nostettiin esille kuljettajien lisäkoulutuksen tarve mm. vammaisen henkilön kohtaamisessa asiakkaana. Nykyinen laki liikenteen palveluista edellyttää, että taksiliikennettä harjoittavan toimijan tulee vastata ja huolehtia kuljettajan tarvitsemasta osaamisesta siten, että kuljettaja pystyy huolehtimaan asiakkaan turvallisuudesta ja huomioimaan asiakkaan mahdolliset toimintarajoitukset. Herääkin kysymys onko säännös riittävä ja sen valvonta riittävää vai onko tämä keskitetyissä kilpailutuksissa jäänyt huomiotta?

Kela-matkojen kilpailutus vuonna 2018 aiheutti muutoksia matkojen järjestämistapaan ja toimivuuteen. Monissa kunnissa tai kuntayhtymissä vammaispalvelulain mukaisten kuljetusten järjestämistavan valinta on jälleen ajankohtainen. Usein järjestämistavaksi valitaan julkinen hankinta ja palvelu kilpailutetaan. Palvelunkäyttäjien omista kokemuksista nouseva tieto, esim. asiakkaiden antamat palautteet, on hyvä hyödyntää palvelun kehittämistyössä.

Invalidiliitto pitää tärkeänä, että asiakasosallisuus varmistetaan vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun kilpailutuksen kaikissa vaiheissa.

Lisätietoa sosiaali- ja terveystieteiden asiantuntija Riitta Saksanen, riitta.saksanen@invalidiliitto.fi