

## KIRJALLISET KOMMENTIT

Asia: VALAS III: Kysely uuden vammaispalvelulain liikkumisen tukeen ja taloudelliseen tukeen liittyvistä säännöksistä (26.4.2021)

Viite: THL ja STM kuulemistilaisuus 19.4.2021

### Vastaajan tiedot

Etunimi: Riitta

Sukunimi: Saksanen

Sähköposti: riitta.saksanen@invalidiliitto.fi

Edustamani taho: Invalidiliitto ry

### Edustamani taho on

Kunta/kuntayhtymä

Vammaisjärjestö

Muu järjestö

Valtion viranomainen

Yksityinen palveluntuottaja

Oppilaitos

Olen vammaisen henkilö

Olen vammaisen henkilön läheinen

Muu, mikä



## 16 § Liikkumisen tuki

Vammaisella henkilöllä on oikeus saada liikkumisen tuki kuljetuspalveluna hänelle soveltuvalla, esteettömällä ajoneuvolla, jos hänellä on erityisiä vaikeuksia liikkumisessa eikä hän toimintarajoitteensa takia voi ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia käyttää julkista liikennettä. Kuljetuspalvelua on täydennettävä saattajapalvelulla, jos se on välttämätöntä.

Maakunnan liikelaitos voi vaihtoehtona kuljetuspalveluille antaa vammaisen henkilön käyttöön auton tai myöntää taloudellista tukea auton hankintaan, jos tämän tuen tarve liikkumisessa tavanomaisen elämän toiminnoissa on runsasta ja jatkuvaluonteista.

Liikkumisen tuen tarkoituksena on mahdollistaa vammaisen henkilön liikkuminen, joka liittyy:

- 1) työssä käymiseen;
- 2) opiskeluun;
- 3) muun lain nojalla järjestettävään osallisuutta edistävään toimintaan; tai
- 4) vapaa-ajan toimintaan, sosiaaliseen osallistumiseen ja muuhun tavanomaiseen elämään kuuluvaan toimintaan.

### 3. Onko mielestänne pykäläesitystä tarpeen muuttaa?

**Kyllä x**

Ei

### 4. Jos vastasitte kyllä, miten muuttaisitte pykäläesitystä?

Esitämme pykälän 1 momentin muuttamista seuraavasti:

*Vammaisella henkilöllä on oikeus saada liikkumisen tuki kuljetuspalveluna hänelle **soveltuvalla esteettömällä ajoneuvolla tai muutoin hänelle soveltuvalla ajoneuvolla**, jos hänellä on erityisiä vaikeuksia liikkumisessa eikä hän toimintarajoitteensa takia voi ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia käyttää julkista liikennettä. Kuljetuspalvelua on täydennettävä saattajapalvelulla, jos se on välttämätöntä.*



Esitämme pykälän 2 momentin muuttamista momentiksi 3 ja momentin kolme siirrettäväksi momentiksi 2 ja sisällöllisesti muutettavaksi seuraavasti: Maakunnan liikelaitos voi vaihtoehtona kuljetuspalveluille antaa vammaisen henkilön käyttöön auton tai **muun sähkökäyttöisen liikkumisen välineen** tai myöntää taloudellista tukea auton hankintaan, jos tämän tuen tarve liikkumisessa tavanomaisen elämän toiminnoissa on ~~runsaasta~~ ja jatkuvaluonteista.

Esitämme pykälän 3 momentin siirtämistä 2 momentiksi, koska määrittää 1 momenttiin kirjattua subjektiivista oikeutta ja sisällöllisesti muutettavaksi seuraavasti:

Liikkumisen tuen tarkoituksena on mahdollistaa vammaisen henkilön liikkuminen, joka liittyy:

- 1) työssä käymiseen, **yritys- tai elinkeinotoiminnan** harjoittamiseen;
- 2) opiskeluun;
- 3) **yhteiskunnalliseen osallistumiseen**
- 4) muun lain nojalla järjestettävään osallisuutta edistävään toimintaan; tai
- 5) vapaa-ajan toimintaan, sosiaaliseen osallistumiseen ja muuhun tavanomaiseen elämään kuuluvaan toimintaan.

5. Onko mielestänne pykäläesityksen perusteluita tarpeen muuttaa?

**Kyllä x**

Ei

6. Jos vastasitte kyllä, miten muuttaisitte perusteluita?

Esteettömän auton ohella perusteluihin tulee selkeyttää soveltuvan ajoneuvon määritelmää vammaisen henkilön yksilöllisestä toimintakyvystä ja ympäristöstä määräytyvänä.



Perustuslaissa turvataan työ ja elinkeinotoiminnan harjoittaminen. Tämän oikeuden toteutuminen edellyttää riittävää ja yksilöllisiin tarpeisiin vastaavaa liikkumisen tukea.

Pykälän 16 3 momentin osalta tulee perusteluihin lisätä, että yhteiskunnalliseen osallistumiseen on huomioitava tilanteet, joissa vammainen henkilö on valittu luottamustoimeen ja luottamustoimen hoitaminen edellyttää liikkumispalveluita. Ongelmana on tällä hetkellä luottamustoimiin osallistuminen, jos niihin osallistumiseen edellytetään käytettäväksi vapaa-ajanmatkoja.

Vammaisyleissopimuksen 4 artikla edellyttää vahvaa vammaisten osallistamista, mikä edellyttää osallistumisoikeuksia tukevien palveluiden saatavuutta. Osaksi yhteiskunnallista osallistumista kuuluu myös äänioikeuden käyttäminen.

Muulla liikkumisen välineellä tarkoitamme sähköavusteisesti tai sähkömoottorilla liikkuvaa liikkumisvälinettä.

[https://www.liikenneturva.fi/sites/default/files/materiaalit/Liikenteessa/sahkoisella\\_liikkumisvalineella\\_opas2021.pdf](https://www.liikenneturva.fi/sites/default/files/materiaalit/Liikenteessa/sahkoisella_liikkumisvalineella_opas2021.pdf)

## 17 § Kuljetuspalvelujen toteuttaminen

Edellä 16 §:n 1 momentissa tarkoitettujen kuljetuspalvelujen määrää ja alueellista ulottuvuutta sekä kohtuullisia kustannuksia arvioitaessa on otettava huomioon vammaisen henkilön yksilöllinen liikkumisen tarve, muut käytettävissä olevat palvelut, matkan tarkoitus sekä 16 §:n 2 momentissa tarkoitettu liikkumisen tuki.

Kuljetuspalveluja työhön, opiskeluun ja muun lain nojalla järjestettävään osallisuutta edistävään toimintaan on järjestettävä niihin välttämättä tarvittava määrä. Näitä matkoja voi tehdä julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain (916/2012) 1 luvun 9 §:ssä tarkoitetuilla työssäkäyntialueilla.

Kuljetuspalveluja vapaa-ajan toimintaan, sosiaaliseen osallistumiseen ja muuhun tavanomaiseen elämään kuuluvaan toimintaan on järjestettävä



siten, että henkilö voi tehdä vähintään 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa asuinkunnan tai lähikunnan alueella.

Nämä kuljetuspalvelut voidaan vaihtoehtoisesti henkilön suostumukseen perustuen järjestää kokonaan tai osittain siten, että hänelle myönnetään matkojen sijaan kuljetuspalveluja enintään maakunnan määrittämään kilometrimäärään asti kunta- tai maakuntarajojen estämättä. Maakunnan liikelaitos voi päättää kuljetuspalvelujen jaksottamisesta korkeintaan yhden vuoden aikana käytettäväksi.

Kuljetuspalveluja voidaan yhdistellä toteutettavaksi samalla liikennevälineellä, jollei siitä aiheudu matkustusajan kohtuutonta pitenemistä tai muuta kohtuutonta haittaa vammaiselle henkilölle.

Jos maakunta on antanut vammaisen henkilön käyttöön auton, tällä on oikeus saada vähintään 24 yhdensuuntaista matkaa vuodessa vapaa-ajan toimintaan, sosiaaliseen osallistumiseen tai tavanomaiseen elämään kuuluvaan toimintaan, jollei tätä pienempi määrä riitä turvaamaan välttämätöntä liikkumista.

## 7. Onko mielestänne pykäläesitystä tarpeen muuttaa?

**Kyllä x**

Ei

## 8. Jos vastasitte kyllä, miten muuttaisitte pykäläesitystä?

Esitämme pykälän 2 momentin muuttamista seuraavasti:

*Kuljetuspalveluja työhön, opiskeluun, **yritys- ja elinkeinotoimintaan, huollossa olevan lapsen tai muun perheenjäsenen hoidon ja huollon ylläpitämisestä vammaiselle ihmiselle aiheutuvaan välttämättömään liikkumiseen** ja muun lain nojalla järjestettävään osallisuutta edistävään toimintaan on järjestettävä niihin välttämättä tarvittava määrä. Näitä matkoja voi tehdä julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain (916/2012) 1 luvun 9 §:ssä tarkoitetuilla työssäkäyntialueilla.*



Esitämme pykälän 3 momentin muuttamista seuraavasti:

*Kuljetuspalveluja vapaa-ajan toimintaan, sosiaaliseen ja **yhteiskunnalliseen** osallistumiseen **sekä** muuhun tavanomaiseen elämään kuuluvaan toimintaan on järjestettävä siten, että henkilö voi tehdä vähintään 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa asuinkunnan, lähikunnan tai **kulloisenkin toiminnallisen** kunnan alueella. Nämä kuljetuspalvelut voidaan vaihtoehtoisesti henkilön suostumukseen perustuen järjestää kokonaan tai osittain siten, että hänelle myönnetään matkojen sijaan kuljetuspalveluja enintään maakunnan määrittämään kilometrimäärään asti kunta- tai maakuntarajojen estämättä. Maakunnan liikelaitos voi päättää kuljetuspalvelujen jaksottamisesta korkeintaan yhden vuoden aikana käytettäväksi.*

## **Uusi §**

### **18 § Taloudellinen tuki liikkumiseen**

Maakunnan liikelaitos voi vaihtoehtona kuljetuspalveluille vammaisen henkilön suostumukseen perustuen korvata kustannukset, jotka hänelle aiheutuvat 16 §:n 2 momentissa tarkoitetuissa toiminnoissa tarvittavan auton tai muun yksilölliseen tarpeeseen soveltuvan kulkuneuvon hankkimisesta, tai vaihtoehtoisesti antaa vammaisen henkilön käyttöön hänen yksilöllisen tarpeensa mukaisen auton tai muun kulkuneuvon.

Yksilölliseen tarpeeseen soveltuvan auton tai muun kulkuneuvon hankkimisesta aiheutuvista kustannuksista korvataan vähintään puolet. Korvattavien kustannusten määrä arvioidaan aiheutuvien todellisten kustannusten perusteella. Autoon tai muuhun kulkuneuvoon tehdyt toimintarajoitteen edellyttämät välttämättömät muutostyöt, vamman edellyttämät yksilölliset apuvälineet ja lisälaitteet korvataan kokonaan.



## Perusteluina esitämme seuraavaa:

Taloudellisella tuella liikkumiseen tarkoitetaan auton vammaisen henkilön käyttöön luovuttamisesta, esimerkiksi leasing-sopimuksesta aiheutuvia kuluja, auton hankintatukea tai muun kulkuneuvon hankintatukea, jolla taloudellisesti tuetaan muuta kuin jalankulkuun tarkoitettujen lääkinnällisten apuvälineiden avulla tapahtuvaa liikkumista. Korvattaviin kuluihin tulee sisällyttää autoon tai muuhun kulkuneuvoon tehdyt toimintarajoitteen edellyttämät välttämättömät muutostyöt, vamman edellyttämät yksilölliset apuvälineet ja vamman vuoksi tarvittavat lisälaitteet, jotka tulee korvata kokonaisuudessaan.

Taloudellinen tuki liikkumiseen irrotettaisiin muista päivittäisissä toimissa, viestinnässä tai vapaa-ajan toiminnoissa tarvittavista välineistä sekä muista teknisistä ratkaisuista. Tämä selkeyttää ja erottaa pelkästään liikkumisen tukeen tarkoitettut sähköiset tai muutoin moottoroidut välineet muista päivittäistoiminnoissa tarvittavista välineistä, laitteista ja teknisistä ratkaisuista. Muutos selventää lain soveltamista ja helpottaa toimeenpanoa asiantuntemuksen kerryttämiseksi toimintakyvyn rajoitteiden tukemiseen tilanteissa, joissa usein tarvitaan moniammatillista arviota esim. toiminta- ja fysioterapeuteilta.

Auton ohella eriteltävä muita liikkumisen kulkuneuvoja, esimerkiksi sähköiset liikkumisen välineet kuten kevyt sähköajoneuvo, kolmipyöräinen mopo, mopoauto, mönkijä, moottorikelkka tai muu kevytajoneuvo. Kevyillä sähköajoneuvoilla voidaan tukea haja- ja maaseutualueilla itsenäistä liikkumista ja ennaltaehkäistä muiden palveluiden tarvetta, kuten esim. kuljetuspalvelua tai muita tukitoimia.

Eteläisessä Suomessa on kattava tieverkosto, mutta Pohjois-Suomessa ei ole. Esim. mönkijään tai moottorikelkkaan on ollut tiettömillä teillä kuten saamelaisalueilla hankala saada vamman ja perinteisen elinkeinon harjoittamisen takia vammaispalvelulain mukaista taloudellista tukea, koska nämä liikkumisen välineet katsotaan tavallisesti harrastusluonteisiksi ja niillä liikutaan alueilla, joissa ei ole tieverkostoa. Toisaalta Etelä- ja Keski-Suomessa hyvät tieverkostot antavat mahdollisuuden liikkua sääolosuhteet huomioiden pitkiäkin aikoja siten, että liikkumista voitaisiin tukea nykyistä laajemmin ja paremmin kevyillä ajoneuvoilla.



Kuljetuspalveluina olisi poikkeustilanteita varten myönnettävä kuitenkin vähintään 24 matkaa vuodessa jos vammaiselle henkilölle on myönnetty auto käyttöön tai myönnetty hankintatukea.

YK:n vammaissopimuksen artiklan 20 (Henkilökohtainen liikkuminen).

## 9. Onko mielestänne pykäläesityksen perusteluita tarpeen muuttaa?

**Kyllä x**

**Ei**

## 10. Jos vastasitte kyllä, miten muuttaisitte perusteluita?

Työn määrittelyyn sisällytettävä työsuhteeseen perustuvan työn ohella työkokeiluja, muita työllistymistä edistäviä toimenpiteitä tai itsensä työllistämistä esim. työsuoritteiden, keikkatyön avulla ja nykyisen lain tavoin yritystoimintaa. Yritystoiminta ja itsensä työllistäminen nähtävä laajemmin kuin toiminimen tai osakeyhtiön perustamisena.

Kuljetuspalvelun matkojen riittävyys turvata vammaisen ihmisen yksilölliset kodin ulkopuolisen liikkumisen tarpeet. Työmatkojen osalta voi syntyä tilanteita, joissa työmatka ylittää työssäkäyntialueen ja vammaisen ihminen käyttää matkustaessaan esim. osittain esteetöntä julkista liikennettä, tulee kuljetuspalvelun käyttö sallia määränpäässä työpaikalle siirtymiseen ja sieltä paluumatkalle. Vapaa-ajan matkojen kohdalla tulisi tarvittaessa arvioida erikseen, säännöllinen ja tavoitteellinen harrastustoiminta, joka edellyttää tavanomaista vahvempaa sitoutumista niin toiminnan järjestäjän puolelta kuin vammaiselta henkilöltä itseltään.

Palvelun tarpeen arviointiin liittyvän koematkan olosuhteiden tulee vastata asiakkaan yksilöllisiä olosuhteita. Huomioitava myös kyseisen matkan syy, esim. kyky toimia julkisissa kulkuvälineissä paluumatkalla kauppaostoksin.

Invalidiliitto ehdottaa, että vammaisen ihmisen asumis- sekä kulloinenkin oleskelupaikkakunta katsotaan osaksi toiminnallista aluetta ilman, että





maakunnalliset tai kuntarajat rajaavat henkilön mahdollisuutta käyttää vammaispalvelulain mukaista palvelua. Tämä tuo yksilöllisten tarpeiden edellyttämää joustoa sekä mahdollistaa vammaisen ihmisen yhdenvertaisen liikkumisen sekä matkaketjujen rakentamisen pitkilläkin matkoilla esimerkiksi osittain julkista liikennettä hyödyntäen. Esim. Helsingistä junayhteydellä siirtyminen Ouluun, jossa oleskelun ajan voisi käyttää kuljetuspalvelua myönnettyjen matkojen tai matkakukkaron mukaan. Tiedossamme on tilanteita, että vammaisille ihmisille tehdään runsaasti erillisiä hallintopäätöksiä; myönteisiä ja kielteisiä kuljetuspalvelun tarpeeseen, joka ylittää laissa määritellyn vähintään 18 matkaa kuukaudessa. Joustavien, yksilöllisiä tarpeita huomioivien liikkumisen tuen ratkaisujen merkitys näkyisi myös hallinnollisen taakan keventämisessä.

Kilometrikukkaromallia tulisi selventää suhteessa vammaisten henkilöiden henkilökohtaisen budjetoinnin kokeiluhankkeen tuotoksiin.

Kohtuullinen poikkeama kuljetuspalvelumatkan reitin varrella tulee olla mahdollista. Tilanteita aiheuttavat mm. noutamiseen tai viemiseen liittyvät tilanteet, perhe-elämän erityistilanteet, opiskeluun, omaishoitoon tai henkilökohtaisen avustamisen liittyvät tilanteet, jotka kuuluvat tavanomaisiin päivittäistoimiin.

Ehdotamme poistettavasti pykälän perusteluista rajauksen, jossa poikkeama koskisi ainoastaan välttämättömiä työhön liittyviä matkoja.

Perusteluissa tulisi selkeämmin ohjata päätöksentekijän arviointitehtävää vakiotaksioikeuden tai matkojen yhdistelystä vapauttamiseen liittyvissä tilanteissa, joissa asiakkaan yksilölliset olosuhteet osoittavat niihin tarvetta. Tähän velvoittaa yhdenvertaisuuslain kohtuulliset mukautukset tilanteissa, joissa valittu yleinen kuljetuspalvelujen järjestämistapa muutoin aiheuttaisi kohtuutonta haittaa asiakkaalle tai estäisi muutoin kohtuuttomasti käyttämästä valittua järjestämistapaa.

Invalidiliitto muistuttaa YK:n vammaissopimuksen 20 artiklan velvoitteista varmistaa vammaiselle ihmiselle mahdollisimman itsenäinen henkilökohtainen liikkuminen, hänelle sopivalla tavalla, hänelle sopivana aikana ja kohtuulliseen hintaan. Sopivat apuvälineet ja avustajien saatavuus tulee taata.



Kuljetuspalveluina olisi poikkeustilanteita varten myönnettävä vähintään 24 matkaa vuodessa, jos vammaiselle henkilölle on myönnetty auto käyttöön tai auton hankintatukea. Näissä tilanteissa varmistettava, että vammaisen ihminen voi käyttää tarvittaessa henkilökohtaista avustajaa tai muuta henkilöä auton kuljettajana.

## 18 § Taloudellinen tuki

Maakunnan liikelaitos voi korvata vammaiselle henkilölle kustannukset, jotka hänelle aiheutuvat muiden kuin terveydenhuollon lääkinälliseen kuntoutukseen kuuluvien päivittäisissä toimissa, liikkumisessa, viestinnässä tai vapaa-ajan toiminnoissa tarvittavien välineiden sekä muiden teknisten ratkaisujen hankkimisesta. Lisäksi maakunnan liikelaitos voi korvata erityisvaatetuksen tai ravinnon hankkimisesta aiheutuvat ylimääräiset kustannukset.

Päivittäisissä toimissa, liikkumisessa, viestinnässä tai vapaa-ajan toiminnoissa tarvittavien välineiden sekä muiden teknisten ratkaisujen hankkimisesta aiheutuneista kustannuksista korvataan puolet. Kustannusten määrä arvioidaan aiheutuvien todellisten kustannusten perusteella. Vakiomalliseen välineeseen tai muihin teknisiin ratkaisuihin sekä autoon tai muuhun kulkuvälineeseen tehdyt toimintarajoitteen edellyttämät välttämättömät muutostyöt korvataan kokonaan.

### 11. Onko mielestänne pykäläesitystä tarpeen muuttaa?

**Kyllä x**

Ei

### 12. Jos vastasitte kyllä, miten muuttaisitte esitystä?

Invalidiliitto esittää, että auton hankintaan liittyvät kirjaukset jätetään tästä pykälästä pois ja ne siirretään erilliseksi pykäläkseen osaksi liikkumisen tuen kokonaisuutta, pykälä 18 Taloudellinen tuki liikkumiseen. Tällöin liikkumisen tuen kokonaisuus ja lain soveltaminen tältä osin selkeytyy, kuten liikkumisen tuen yhteydessä esitimme.



Invalidiliiton mielestä lakiin tulee lisätä toimintoja, kuten hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen sekä harrastukset. Vapaa-ajan toiminnot eivät kata edellä mainittuja toimintoja riittävällä tavalla, joten tarvitaan nimenomaiset maininnat lain tasolle.

### 13. Onko mielestänne pykäläesityksen perusteluita syytä muuttaa?

**Kyllä x**

Ei

### 14. Jos vastasitte kyllä, miten muuttaisitte perusteluita?

Invalidiliitto katsoo, että lain perusteluja tulee avata siten, että terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen tarkoitettujen välineiden ja laitteiden hankintaan tulee myöntää taloudellista tukea tämän lainkohdan perusteella. Terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen välineiden ja laitteiden avulla ylläpitää eri tavoin vammaisen henkilön toimintakykyä, mutta ei ole kuntouttavaa toimintaa. Ne voivat olla esimerkiksi hengitystä tukevia laitteita tai verenkierron parantamiseen tai aktiiviseen omaehtoiseen liikkumisen ylläpitoon tarkoitettuja laitteita. Samalla niillä voidaan ehkäistä vammaisten ihmisten ylipainoa tai sairauksien, kuten diabeteksen tai verenpainetaudin puhkeamista ja samalla edistetään vammaisten ihmisten terveellisiä elämäntapoja. YK:n vammaissopimuksen artikla 25 (Terveys) edellyttää myös toimia, joilla minimoidaan ja estetään uusia vammoja.

Invalidiliitto katsoo, että lain soveltamisen on oltava selkeää. STM:n Valtakunnalliset lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineiden luovutusperusteet -ohjeistus tukee soveltamisen osalta. Luovutusperusteisiin on kirjattu esimerkiksi, ettei harrastusvälineitä myönnetä lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineinä.

Invalidiliiton mielestä laissa ja sen perusteluissa kirjoitetut vapaa-ajantoiminnot eivät riittävällä tavalla ota huomioon vammaisen ihmisen harrastustoimintaa. Siksi lakiin ja lain perusteluihin pitää nimenomaisesti lisätä harrastustoiminta. Taloudellista tukea tulee myöntää yksilöllisesti vammasta johtuvan välttämättömän syyn vuoksi erilaisiin harrastustoiminnan välineisiin asiakkaan ikä ja elämäntilanne huomioon ottaen, esimerkiksi soveltavan liikunnan mahdollistavat välineet. Korvattavaksi tulee vammasta aiheuttava kustannus. Esimerkiksi vammaisen lapsen



kohdalla yksilöllinen tarve harrastustoiminnan välineeseen on arvioitava siten, että lapsi voi harrastaa yhdenvertaisesti muiden ikätovereidensa tavoin.

Invalidiliiton tiedossa on, että esimerkiksi lajikohtaisiin välineisiin, kuten pyörätuolikoripallo tai -salibandy, on ollut haastavaa saada minkäänlaista taloudellista tukea esimerkiksi lasten liikuntaharrastuksena, vaikka samalla yhteiskunnassa tuetaan taloudellisesti vähävaraisten lapsiperheiden omaehtoista liikkumista.

Invalidiliitto katsoo, että ylimääräisten vaatekustannusten korvaaminen käytännön esimerkein on kuvattu pääosin hyvin, mutta ylimääräiset ravintokustannukset on kuvattu suppeasti ja käytäntöä pitäisi avata, jotta sen soveltaminen selkeytyisi.

## Lisäksi Invalidiliitto ottaa kantaa

### 19 § Muut palvelut

Näemme perusteltuna säilyttää ko. pykälän osana lakikokonaisuutta turvaamaan asiakasta yllättävissä, ennakoimattomissa tilanteissa.

