

INVALIDILIITON KYSELYN YHTEENVETO JUNALLA MATKUSTAMISESTA

Invalidiliitto teki kyselyn vammaisten ihmisten kokemuksista junalla matkustamisesta ajalla 17.8.–4.9.2023. Vastauksia tuli 93 ja vastaajista 81 % oli naisia ja miehiä 19 %. Vastaajista 72 % oli 30–62-vuotiaita ja 20 % 63–79-vuotiaita. Kyselyyn saatiin vastauksia melko laajasti eri hyvinvointialueilla asuvilta. Eniten vastauksia saatiin Helsingin, Pirkanmaan ja Varsinais-Suomen alueilta. Invalidiliiton jäsenyhdistyksen jäsenien ohella vastaajissa oli mukana Aivovammaliiton, Kuuloliiton, Suomen kuurosokeiden liiton, Lihastautiliiton, Reumaliiton ja Näkövammaisten liiton jäseniä. Vastaajista 29 käytti junaa lähiliikenteessä matkustamiseen ja 79 vastaajaa pidemmillä matkoilla.

Millaisilla matkoilla käytetään junaa

- työmatkat
- yhdistysten matkat
- sukulaisten ja ystävien tapaaminen
- lomamatkat
- vapaa-ajan matkat
- harrastusmatkat

Miksi käytetään junaa

- ajan säästämiseksi
- edullinen matkustustapa
- edullinen matkustustapa opiskelijana
- avustaja voi matkustaa maksutta
- nopea matkustustapa
- helppo matkustustapa
- ei ole autoa käytettävissä
- vaihtelua autoiluun
- ei jaksaa ajaa pitkiä matkoja
- ei tarvitse etsiä pysäköintipaikkaa
- esteettömyys
- sähköpyörätuolilla ja invamopolla pääsee junaan
- vain yöjuna mahdollinen, koska istuinpenkit eivät sovi
- saa nukkua matkan aikana
- sähköpyörätuoli ei mahdu lentokoneeseen
- mukavampi kuin linja-auto
- ympäristöystävällinen liikkumistapa
- pitkät junamatkat ovat miellyttäviä

Miksi ei käytetä junaa

- puutteet esteettömyydessä
- esteettömyystietoa vaikea saada
- ei tietoa junien esteettömyydestä
- vaatii ylimääräistä selvittelyä sopivan lippukokonaisuuden varaamiseksi
- ei tietoa saako konduktööriltä apua laiturialueilla
- apuvälineen vuoksi

- käytössä oma auto
-

Miten esteettömyys on toteutunut asemalla ja laiturialueella

Vastaajista 47 koki, että esteettömyys asemilla ja laiturialueella toteutuu hyvin:

- kun saa paikan ns. invavaunusta
- matalalattiavaunut helpottavat siirtymistä junaan ja sieltä poistumista
- koiran kanssa matkustaminen sujuu
- esteettömissä vaunuissa hyvin tilaa
- esteettömissä vaunuissa helppo siirtyä wc:hen
- konduktööri laittaa luiskan, jos laiturilla ei ole junavaunun kanssa samassa tasossa

Puolestaan 44 vastaajaa nosti esille puutteita esteettömyydessä:

- puutteellinen esteettömyystieto; esteellisiä siirtymisiä ja junanvaihtoja
- laiturilla ja juna eri tasossa
- laiturialueelta poistuminen vaatii usein hissien käyttämistä ja niissä on ruuhkaa, tästä johtuva aikaviive tulee huomioida myös taksivaroituksissa, että ehtii junaan ajoissa ja paluumatkalla, ettei taksi joudu odottamaan liian kauaa
- hissien löytäminen voi olla hankalaa, tarvitaan selkeämmät merkinnät
- epäkunnossa olevat hissit
- asemat, joissa vain portaita estävät junaan pääsyn
- esteettömiinkään juniin ei aina pääse ilman omaa irrallista luiskaa
- tilaa liian vähän, kun pitää matkustaa samassa vaunussa, missä monia lastenvaunuja samanaikaisesti
- pyörätuolipaikoilla säilytetään lastenrattaita, polkupyöriä ja suksia
- esteettömiä paikkoja rajoitettu määrä ja ne kaikkien varattavissa
- kahvoja ja kaiteita voisi olla enemmän, helpottaisi kävelevien vammaisten ihmisten liikkumista junassa
- ovet sulkeutuvat liian nopeasti, hitaasti liikkuvalla vaara kaatua
- junissa liikaa porrastasoja
- matkalaukkujen säilytystilaa liian vähän, aina ei pysty käyttämään ”hattuhyllyä”

Millaisia tilanteita rikkinäiset hissit aiheuttavat apuvälinein liikkuville matkustajille?

- junaan ehtimisen haaste
- taksiin ehtimisen haaste
- ei pääse pois asemalaiturilta
- tieto hissien toimivuudesta/toimimattomuudesta pitäisi voida tarkistaa jo matkalle lähtiessä

Muuta

- maksulliset autojen pysäköintipaikat joillakin asemilla
- Pendolinon nostin epäkunnossa
- lippuautomaatit eivät ole esteettömiä
- kuulutukset eivät aina toimi
- kuulutusten ohella tulisi näyttötauluilla olla tietoa muutoksista
- asema-alueen muutoksista tulisi ilmoittaa myös junassa kuulutuksin
- remontit vaikeuttavat liikkumista

- ruuhkissa ihmiset kävelevät apuvälinein liikkuvaa päin
- esteettömien vaunujen pysähtymispaikat tulisi merkitä laitureille kyltein
- portaiden talvikunnossapito tärkeää
- epätasaiset pinnat vaikeuttavat liikkumista

Avustajapalvelun merkityksestä vammaisille matkustajille

VR:n avustajapalvelua vastaajista oli käyttänyt 34 henkilöä. Heistä 23 vastaajaa oli kokenut avustajapalvelun vastanneen avuntarpeeseen. 11 vastaajista ei ollut saanut tarvitsemaansa apua toivomallaan tavalla.

On tärkeä, että avustaja on ajoissa paikalla. Vastauksista nousi esiin keskeisenä seikkana avustajan osaaminen vammaisen matkustajan auttamisessa turvallisesti junaan ja sieltä pois. Tärkeää on myös, että avustettavan matkustajan matkatavaroista huolehditaan asianmukaisesti.

Haasteita avustajapalvelussa:

- avustajavaraus numerosta ei vastattu
- avustajien osaaminen vaihtelee
- avustaja tulee liian myöhään paikalle
- junan vaihtotilanteissa ei aina mahdollisuutta avustamiseen
- paikka, jossa avustajaa odotetaan voi olla ilman katosta
- tilattava 36 tuntia etukäteen

Kehitettävää avustajapalveluissa:

- ei toimi ns. äkkilähdöissä, nyt tilattava 36 tuntia etukäteen
- junan luiskan käsittelytaito voi olla puutteellinen
- luotettavuus junien vaihtotilanteessa varmistettava
- luotettavuus tiedon kulussa avustajille; milloin ja missä

Erilaiset kokemukset vaikuttavat siihen, mitä kukin kokee toimivan hyvin junamatkalla

Konduktöörit nousivat vastauksissa erityisen tärkeiksi onnistuneen junamatkan varmistajiksi.

”Konduktöörin ystävällisyys ja asiakaspalvelu.”

”Konduktööri oli auttamishaluinen.”

”Pitkän matkan junissa on vielä konnarit, joilta voi varmistaa asioiden toimivuutta.”

”Konduktöörin erinomainen palvelu sähköpyörätuolilla liikkuvalla”.

Mutta kolikolla on valitettavasti toinenkin puoli. Kaikki vammathan ei esimerkiksi näy päälle päin.

”Konnarit on kyllä hinkanneet vammaiskorttiani yrittää todistaa sen väärennökseksi.”

Esteettömät matkustustilat, silloin kun ne eivät ole täynnä muuta tavaraa.

”Esteetön vaunu, jalkatilaa runsaasti.”

”Invahytin mahdollisuus”.

”Hyvä myös, että pääsee vessaan matkan aikana”.

”Juniin pääsee hyvin kyytiin ja invapaikat etenkin ic- ja pendolino-junissa ovat loikoisat.”

”Junaan pääsee invamopollakin.”

Matkalipun hankkiminen voi olla monimutkaistakin

Lipun ostaminen vaatii digitaitoja. Vastauksissa tyytyväisyys matkalipun hankintaan oli suoraan yhteydessä matkustajan mahdollisuuksiin ostaa matkalippu netin kautta tai taitoon ostaa matkalippu netistä. Monet vastaajat nostivat esiin puhelinpalvelun, jonka kautta kertoivat ostaneensa liput ja samalla varanneet avustajapalvelun asemalle.

Haasteita lipun ostamisessa:

- saattajan tai avustajan paikan saaminen lähelle avustettavaa matkustajaa on vaikeaa
- avustajalipun varaaminen hankalaa
- vaikeuksia hankkia lippua, koska asemalla ei ole lipunmyyntiä
- asemien lippuautomaattien tulisi olla esteettömiä
- paikallisjunan ja VR:n matkaliput pitää ostaa eri järjestelmistä

Hinnoittelu jakaa mielipiteitä

Pysyvät alennetut lipun hinnat eläkeläisille, opiskelijoille ja lapsille nähtiin hyvänä. Lisäksi se, että avustaja voi matkustaa maksutta nähtiin perusteltuna.

Tarjouslippujen osalta nähtiin rajalliseksi mahdollisuus niiden hyödyntämiseen. Näitä hyödynnetään, jos vaan sopii aikatauluihin muutoin. Tietojen lippujen hintatasosta kunakin aikana toivottiin olevan helpommin saatavilla. Vastaajista 17 piti lippujen hintoja liian kalliina.

Vastauksissa tuli esiin, että vaihtoisena kulkutapana junalle nähtiin linja-auto. Osalla vastaajista oli kokemus, että tietyillä linja-autoilla matkustaminen oli edullisempaa. Juna saatetaan kuitenkin valita ”mukavampana” matkustamistapana.

Huomioita matkalipun hinnoista:

- tarjoushintojen hyödyntäminen tekee matkustamisesta edullista
- eläkeläislippu on edullinen
- avustajan maksuttomuus
- edullisempaa, jos ostaa lipun ajoissa
- hintojen vaihtelu tuo epävarmuutta kustannuksiin varautumiseen
- hinnat ovat nousseet

Toiveita junamatkan kehittämiseksi ja ideoita uusiksi palveluratkaisuiksi

- esteettömyyttä tarvitseville matkustajille tulisi tarjota myös esteetön työskentelymahdollisuus ja hiljainen tila
- ravintolavaunussa asiointia tulisi helpottaa
- esteettömyyden parantaminen ravintolavaunuissa
- junan wifi-yhteys tulisi varmistaa nykyistä paremmaksi

- wc-tilojen siisteyden parantaminen
- esteettömissä vaunuissa pitäisi varmistaa paikkojen riittävyys liikkumisesteisille matkustajille ja avustajille
- avustajalle/saattajalle pitäisi järjestelmässä mahdollistaa suoraan paikka samaan vaunuun, josta pyörätuolipaikka varataan, nyt tarvitsee vaihtaa paikka erikseen, koska paikka annetaan eri vaunusta
- esteettömissä vaunuissa tulisi varmistaa riittävästi tilaa liikkumisesteisille matkustajille ilman, että tilaa käytetään matkatavaroiden, lastenvaunujen tai pyörien säilyttämiseen
- hissien toimintavarmuutta tulee lisätä
- tiedot hissien toimimattomuudesta tulisi olla helposti saatavilla ja ajantasaisia
- asianmukaiset rampit tasoerojen vuoksi edistävät sujuvaa liikkumista pyörätuolilla tai rollaattorilla
- Pendolino-junien väliköissä olisi hyvä olla kaiteet, joihin voisi tarvittaessa tukeutua
- Pendolino-junien oveen kutsunappi, jotta konduktööri voi tulla katsomaan, jos laiturilla apua tarvitseva matkustaja
- junien ovien sulkeutumiseen tarvitaan enemmän aikaa
- avustajapalvelun kehittäminen huomioiden junan vaihtotilanteet
- kuulovammaisia varten paremmat infonäytöt kaikkiin juniin; seuraava pysäkki, aikataulu ja poikkeustilanteet
- kuulutusten selkeyteen tulee kiinnittää huomiota
- kuulutuksin tieto myös tulevien asemien mahdollisista erityisjärjestelyistä
- asemilla avustajien tapaamispaikat tulisi merkitä selkeästi ja olisi hyvä olla katettu alue
- pyörätuolipaikkojen kohdalla voisi junavaunussa olla hälytysnappi, jos tarvitsee konduktöörin apua
- pyörätuolikäyttäjän tulisi voida saada tarvittaessa käyttöönsä istumapaikka
- päivävuoroilla voisi hyvä olla mahdollisuus makuupaikkaa, helpottaisi joitain vammaisia tai sairaita matkustajia