



Liikkumisen tukea ja esteitä

vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun toimivuus vammaisten ihmisten kokemuksissa

Oona Lipponen & Sinikka Hiekkala



Oona Lipponen, Invalidiliitto ry
Sinikka Hiekkala, Invalidiliitto ry

Julkaisija: Invalidiliitto
Copyright

Invalidiliiton julkaisu R.33., 2026
ISBN 978-952-5548-86-0
ISSN 1457-2540

Sisällysluettelo

Esipuhe	4
Tiivistelmä	4
Sammandrag	6
Abstract	7
1 JOHDANTO	8
2 TUTKIMUKSEN TAUSTA	11
2.1 Vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu	11
2.2 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue toteutusalueena	14
2.3 Vammaispalvelut toimijuuden tukena	15
3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	18
3.1 Tutkimuskysymys ja tutkimustehtävä	18
3.2 Tutkimuksen aineisto	18
3.3 Aineiston analyysi	20
3.4 Tutkimuseettiset kysymykset	21
4 TULOKSET	23
4.1 Kuljetuspalvelupäätöksen sopivuuteen liittyvät tekijät	23
4.1.1 Asiakaslähtöisyyden toteutuminen vammaissosiaalityössä	23
4.1.2 Kuljetuspalvelun riittävyys omiin tarpeisiin	26
4.2 Kuljetuspalvelumatkojen toteutukseen liittyvät tekijät	29
4.2.1 Kuljetuspalvelumatkan luotettavuus	29
4.2.2 Kuljetuspalvelumatkan turvallisuus	34
4.3 Kuljetuspalvelun käytön kustannuksiin liittyvät tekijät	36
4.3.1 Kuljetuspalvelusta aiheutuneet kustannukset	36
4.3.2 Huolet kuljetuspalvelun kustannuksista	39
5 YHTEENVETO	42
6 POHDINTA	44
Lähteet	50

Esipuhe

Liikkumisen tuki on keskeinen osa yhdenvertaisuutta ja osallisuuden toteutumista. Vammaispalvelulain (675/2023) mukainen kuljetuspalvelu on monelle vammaiselle ihmiselle välttämätön palvelu, jonka avulla voidaan hoitaa tavanomaisen elämän asiointeja, opiskella, käydä työssä, ylläpitää sosiaalisia suhteita ja osallistua yhteiskunnan toimintaan. Kun palvelu toimii luotettavasti ja turvallisesti sekä vastaa yksilölliseen liikkumisen tarpeeseen, se vahvistaa toimijuutta ja mahdollistaa omannäköisen arjen. Jos palvelu on riittämätön tai toteutuu vaihtelevasti, seuraukset näkyvät nopeasti arjen sujumisessa, osallisuudessa ja myös kustannuksissa – niin palvelun käyttäjälle kuin yhteiskunnalle.

Tämä raportti on osa Invalidiliiton tutkimuskokonaisuutta ”Kustannusvaikuttavuus vammaispalvelulain mukaisissa kuljetuspalveluissa”. Tutkimuskokonaisuuden tavoitteena on tuottaa tietoa siitä, mitä kuljetuspalvelu maksaa, mitä rahalla saadaan sekä millaisia suoria ja välillisiä kustannuksia ja vaikutuksia syntyy tilanteissa, joissa liikkumisen tuki ei toteudu tarpeenmukaisesti. Tässä raportissa keskitytään tutkimuskokonaisuuden haastattelututkimusosuuteen ja vammaisten ihmisten kokemuksiin kuljetuspalvelun toimivuudesta.

Raportissa kuvataan, millaiset tekijät määrittävät kuljetuspalvelun toimivuutta vammaisten ihmisten kokemuksissa sekä millaisia kuljetuspalveluun liittyviä suoria tai välillisiä kustannuksia palvelun käyttäjät tuovat esiin. Aineistona on 30 aikuisen kuljetuspalvelun käyttäjän teema-haastattelut Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelta. Kokemustieto tekee näkyväksi sekä palvelun vahvuuksia että ongelmakohtia ja auttaa tunnistamaan kehittämistarpeita, joilla voidaan edistää yhdenvertaista liikkumista, asiakasturvallisuutta ja palvelun tarkoituksenmukaista toteutumista. Lämpimät kiitokset kuuluvat ennen kaikkea haastatteluihin osallistuneille henkilöille. Heidän halukkuutensa jakaa kokemuksiaan – myös vaikeista ja kuormittavista tilanteista – on raportin perusta. Kiitämme myös haastattelut toteuttanutta Riitta Saksasta sekä analyysin tekijää ja ensimmäistä kirjoittajaa Oona Lipposta. Lisäksi kiitämme tutkimuskokonaisuuden valmisteluun ja toteutukseen osallistuneita Invalidiliiton asiantuntijoita ja yhteistyötahoja.

Toivomme, että raportti tukee hyvinvointialueita, palvelun järjestäjiä ja palveluntuottajia kehittämään kuljetuspalvelua niin, että se toteutuu laadukkaasti, turvallisesti ja yksilöllistä tarvetta vastaavasti. Samalla raportin tulokset tarjoavat välineitä arvioida liikkumisen tuen vaikutuksia ja kustannuksia laajemmin sekä vahvistaa päätöksentekoa kohti yhdenvertaisempaa yhteiskuntaa.

Helsingissä 2.6.2026.

Toimitusjohtaja
Janne Juvakka

Johtaja, tiedon tuotanto ja ennakointi
Sinikka Hiekkala

Tiivistelmä

Tutkimuksessa tarkastellaan vammaisten ihmisten kokemuksia vammaispalvelulain mukaisesta liikkumisen tuesta ja tarkemmin sen yhdestä toteuttamisen tavasta, kuljetuspalvelusta. Kuljetuspalvelu on monelle vammaiselle ihmiselle välttämätön palvelu, jonka tarkoituksena on tukea liikkumista tavanomaisen elämän toimintoihin ja siten mahdollistaa yhdenvertainen toimijuus yhteiskunnassa. Kuljetuspalvelua on kuitenkin tutkittu vähän, ja vammaisten ihmisten kokemuksista tarvitaan lisää tutkimustietoa.

Tutkimuskysymykset ovat seuraavat: Millaiset tekijät määrittävät kuljetuspalvelun toimivuutta vammaisten ihmisten kokemuksissa? ja Millaisia suoria tai välillisiä kuljetuspalveluun liittyviä kustannuksia kuljetuspalvelun käyttäjät kuvailevat? Tutkimuksessa hyödynnetään hermeneuttista lähestymistapaa, jonka avulla voidaan ymmärtää kokemuksia ja niiden merkityksiä. Aineisto on kerätty temaattisin haastatteluin. Haastatteluihin on osallistunut 30 aikuista kuljetuspalvelun käyttäjää Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelta. Heidän kuljetuspalvelupäätöksensä vaihtelivat palvelun järjestämistavan, matkamäärän ja liikkumisalueen suhteen. Aineiston analyysitapana on refleksiivinen temaattinen analyysi.

Tulokset jakautuvat kolmeen pääteemaan: 1) kuljetuspalvelupäätöksen sopivuuteen, 2) kuljetuspalvelumatkojen toteutukseen ja 3) kuljetuspalvelun käytön kustannuksiin. Kun kuljetuspalvelupäätös vastaa yksilöllisiä liikkumisen tarpeita ja palvelun käyttäjä on voinut vaikuttaa päätöksen sisältöön, kuljetuspalvelu vahvistaa toimijuutta. Vastaavasti riittämätön matkamäärä tai muutoin omat tarpeet ohittava päätös koetaan elämänpiiriä kaventavaksi. Kuljetuspalvelumatkojen luotettavuus ja turvallisuus ovat olennaisia asioita kuljetuspalvelun toimivuuden kannalta, ja osa osallistujista koki näiden toteutuvan. Toisaalta monet toivat esiin, että kuljetuspalvelukyyti on toistuvasti myöhästynyt tai jäänyt saapumatta, vienyt palvelun käyttäjän väärään paikkaan tai matkustusturvallisuudessa on ollut puutteita. Kuljetuspalvelun käytön kustannukset liittyvät sekä aiheutuneisiin ylimääräisiin kustannuksiin että huoliin niistä. Esimerkiksi korvaavan kyydin kuten omakustanteisen taksin hankkiminen kuljetuspalvelukyydin jäädessä saapumatta tai etukäteen maksetusta tapahtumasta myöhästymisen kerrottiin eriarvoistaviksi tilanteiksi, joilla on myös rahallista merkitystä.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että ihmisten kokemukset kuljetuspalvelun toimivuudesta vaihtelevat huomattavasti. Huolestuttavaa on kuitenkin negatiivisten palvelukokemusten korostuminen. Näkemykset siitä, ettei kuljetuspalvelu mahdollista omien toiveiden mukaista liikkumista, sovittujen aikataulujen pitävyytteen ei uskalla luottaa ja ettei kuljettaja aina huolehdi riittävästi matkustus- ja liikenneturvallisuudesta, olivat yleisiä. Tulokset kertovat tarpeesta panostaa nykyistä enemmän siihen, että kuljetuspalvelupäätös vastaa palvelun käyttäjän yksilöllisiä tarpeita ja että kuljetuspalvelua toteutetaan laadukkaasti ja turvallisesti.

Avainsanat: kuljetuspalvelu, liikkumisen tuki, vammaispalvelu, vammaisuus, toimijuus, kokemukset, kustannukset

Sammandrag

Studien undersöker de personers med funktionsnedsättning erfarenheter av färdtjänster enligt lagen om funktionshinderservice. För många personer med funktionsnedsättning är färdtjänst en nödvändig service som syftar till att stödja rörlighet i vardagliga aktiviteter och därigenom möjliggöra jämlikt deltagande i samhället. Om färdtjänst för personer med funktionsnedsättning finns det tillsviare lite forskning. Det behövs mera forskning om tjänsteanvändares erfarenheter.

Forskningsfrågorna är följande: Vilka faktorer definierar färdtjänstens funktionalitet i erfarenhetsbeskrivningar av personer med funktionsnedsättning? och Vilka direkta eller indirekta kostnader relaterade till färdtjänsten beskriver serviceanvändarna? Studien använder ett hermeneutiskt närmandesätt, som möjliggör förståelse av erfarenheter och deras betydelser. Materialet har samlats in genom tematiska intervjuer. Totalt deltog 30 vuxna användare av färdtjänst från Västra Nylands välfärdsområde. Deras färdtjänstbeslut varierade i fråga om hur tjänsten ordnades, antalet beviljade resor och de geografiska områden där tjänsten fick användas. Materialet analyserades med hjälp av tematisk analys.

Resultaten är indelade i tre huvudteman: 1) färdtjänstbeslutets lämplighet, 2) genomförandet av färdtjänstresor och 3) kostnader för användning av färdtjänst. När färdtjänstbeslutet motsvarar individens behov av rörlighet och användaren har kunnat påverka beslutets innehåll, förstärks användarens aktörskap. Om antalet beviljade resor är otillräckligt eller beslutet på annat sätt förbiser de egna behoven, upplevs det däremot som begränsande för livsutrymmet. Färdtjänstresornas tillförlitlighet och säkerhet är centrala för tjänstens funktionalitet, och vissa deltagare upplevde att dessa krav uppfylldes. Samtidigt lyfte många fram att färdtjänstresor upprepade gånger varit försenade eller uteblivit, att de fört användaren till fel plats eller att det funnits brister i resesäkerheten. Kostnaderna för att använda färdtjänst handlar både om faktiska extrautgifter och om oro för sådana. Exempelvis situationer där användaren måste ordna en ersättande resa, såsom att själv betala för en taxi när färdtjänstresan uteblir, eller att komma för sent till ett evenemang med förköpt biljett, beskrevs som ojämlikhetsskapande och ekonomiskt belastande. Som slutsats kan man konstatera, att erfarenheter av färdtjänstens funktionalitet varierar mycket mellan olika personer med funktionsnedsättning. Oroväckande är dock att negativa tjänsteupplevelser är tydligt framträdande. Vanligaste var uppfattningar om att färdtjänsten inte möjliggör rörlighet enligt egna önskemål, samt att man inte vågar lita på att tidtabellerna håller och att föraren inte alltid säkerställer tillräcklig rese- och trafiksäkerhet. Resultaten visar på ett behov av att i högre grad säkerställa att färdtjänstbeslutet motsvarar användarens individuella behov och att färdtjänsten genomförs på ett kvalitativt och säkert sätt.

Nyckelord: färdtjänst, stöd för rörlighet, funktionshinderservice, funktionsnedsättning, aktörskap, erfarenheter, kostnader

Abstract

This study examines the experiences of people with disabilities about transportation service provided under the Disability Services Act. For many people with disabilities, transportation service is essential as it supports mobility for everyday activities and thereby enables equal participation in society. However, transportation service has been studied only to a limited extent. The experiences of people with disabilities require further research.

The research questions are: Which factors define the functionality of transportation service in the experiences of people with disabilities? and What kinds of direct and indirect costs related to transportation service do users describe? The study adopts a hermeneutic approach, which enables an understanding of experiences and meanings. The data were collected through thematic interviews. A total of 30 adult users of transportation service from the Western Uusimaa Wellbeing Services County participated. Their transportation service decisions varied in terms of the mode of service provision, the number of trips granted, and the area they are allowed to use the service. The data were analysed using reflexive thematic analysis.

The results are divided into three main themes: 1) the suitability of the transportation service decision, 2) the delivery of transportation service trips, and 3) the costs associated with using transportation service. When the transportation service decision meets the individual mobility needs and the user has been able to influence the decision, the service strengthens their agency. Conversely, an insufficient number of trips or a decision that otherwise seems to overlook personal needs is experienced as restricting one's sphere of life. The reliability and safety of transportation service trips are essential for the functionality of the service. Some participants felt these were realised. However, many reported that transportation service was repeatedly late or failed to arrive, took them to wrong location, or involved shortcomings in travel safety. The costs of using transportation services relate both to actual additional expenses and to concerns about them. For example, situations such as having to arrange an alternative transport option, such as paying for a taxi at one's own expense when the transportation service fails to arrive, or being late for an event with a pre-purchased ticket, were described as creating inequality and having financial implications.

In conclusion, people with disabilities' experiences of the functionality of transportation service vary considerably. What is concerning, however, is that there were many negative service experiences. Common views included that transportation service does not fully enable mobility according to one's own preferences, the schedules cannot always be trusted, and some drivers do not sufficiently ensure travel and traffic safety. The results highlight the need to prioritise ensuring that transportation service decisions meet users' individual needs and that the service is delivered with high quality and safety.

Keywords: transportation service, mobility support, disability services, disability, agency, experiences, costs

1 JOHDANTO

Vammaispalvelulain mukainen liikkumisen tuki on monelle vammaiselle ihmiselle välttämätön palvelu toimijuuden, itsenäisen elämän ja yhteiskunnallisen osallisuuden kannalta. Liikkumisen tuki on subjektiivinen oikeus eli hyvinvointialueen täytyy järjestää se vammaispalvelulain mukaiset saamisedellytykset täyttävälle henkilölle. Palvelua myönnetään sellaisille vammaisille ihmisille, jotka eivät itsenäisesti ja ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia pääse käyttämään julkista joukkoliikennettä. Se tukee kodin ulkopuolella liikkumista mahdollistaen esimerkiksi asiointi- ja vapaa-ajan matkojen, opiskelumatkojen ja työmatkojen tekemisen, mikä edistää tavanomaisen elämän toimintojen toteuttamista. Liikkumisen tuki on tärkeä myös yhdenvertaisuuden näkökulmasta: hyvin toteutuessaan se mahdollistaa omannäköisen elämän ja valinnat sen suhteen, mihin osallistuu ja milloin. Liikkumisen tuen toteuttamistapoja on useita erilaisia, ja kuljetuspalvelu on niistä yleisin. Kuljetuspalvelu järjestetään useimmiten taksikuljetuksin.

Aiemmissa selvityksissä on tuotu esiin kuljetuspalveluun liittyviä kokemuksia ja sen käytössä kohdattuja haasteita. Hisayo Katsui ja kumppanit (2023) tuovat esiin, että eräs keskeinen vammaisten ihmisten oikeuksien toteutumista heikentävä tekijä on liikkumisen epävarmuus. Vammaisten ihmisten liikkumista haittaavat ympäristön esteettömyyden puutteet, ja kuljetuspalvelun tarkoituksena on tukea esteetöntä liikkumista. Liikkumisen epävarmuutta lisäävät kokemukset kuljetuspalvelun vaihtelevasta toimivuudesta esimerkiksi sen suhteen, saapuuiko kuljetus sovittoon aikaan tai riittävätkö myönnetty kuljetuspalvelumatkat tarvittaviin asiointeihin. (Katsui ym. 2023.) Kuljetuspalveluun keskittyvää tutkimusta on kuitenkin toistaiseksi tehty vähän, ja laadullista tutkimustietoa palvelun toimivista toteutustavoista, ongelmakohtista ja näiden merkityksistä vammaisten ihmisten toimijuuden kannalta puuttuu. Näin on siitä huolimatta, että kuljetuspalvelu on yleisin vammaispalvelu Suomessa. Vuonna 2024 sitä käytti 85 374 ihmistä: heistä 2 758 oli 0–17-vuotiaita, 31 400 oli 18–64-vuotiaita ja 51 216 oli yli 65-vuotiaita (Sotkanet 2024). Kuljetuspalvelun käyttäjät ovat kaiken ikäisiä, mutta painottuvat 65 vuotta täyttäneisiin (Era & Kröger 2024).

Vammaispalvelulain mukaiseen kuljetuspalveluun on vaikuttanut vammaispalvelulain muutos. Uusi vammaispalvelulaki (675/2023) on tullut voimaan 1.1.2025. Vammaispalvelulain tarkoituksena on toteuttaa vammaisen henkilön yhdenvertaisuutta, osallisuutta ja osallistumista yhteiskunnassa sekä ehkäistä ja poistaa niiden toteutumisen esteitä; tukea vammaisen henkilön itsenäistä elämää ja itsemääräämisoikeuden toteutumista; ja turvata vammaisen henkilön yksilöllisen tarpeen ja edun mukaiset, riittävät ja laadultaan hyvät palvelut (1 §). Uudessa vammaispalvelulaissa korostetaan aiempaa vahvemmin vammaispalveluiden asemaa erityispalveluina, joita myönnetään vain, mikäli ensisijaisten lakien (esimerkiksi sosiaalihoitolain) mukaiset palvelut eivät ole vammaisen ihmisen palvelutarpeen kannalta sopivia ja riittäviä (2 §). Vammaispalvelulakiin on lisätty 1.1.2026 alkaen elämänvaiheita koskeva kohta, jonka mukaan vammaispalveluita myönnetään ihmisille, joiden ”toimintarajoitteesta johtuva välttämätön avun ja tuen tarve poikkeaa kyseessä olevaan elämänvaiheeseen tavanomaisesti kuuluvasta avun ja tuen tarpeesta” (2 §).

Uudessa vammaispalvelulaissa kuljetuspalvelusta säädetään liikkumisen tukea käsittelevässä 28 pykälässä. Tätä ennen kuljetuspalvelu järjestettiin vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain (380/1987) eli aiemman vammaispalvelulain perusteella.

Aiemman vammaispalvelulain aikaan selvästi yleisin tapa toteuttaa kuljetuspalvelu oli 18 yhden-suuntaisesta kuljetuspalvelumatkaa per kuukausi, vaikka muillakin tavoin palvelu oli mahdollista järjestää. Uuden vammaispalvelulain mukaisen liikkumisen tuen sääntelyssä erilaista verrattuna aiempaan vammaispalvelulakiin on muun muassa tarkempi sanoitus palvelun useista eri toteuttamistavoista. Esimerkiksi kuljetuspalvelumatkojen jaksottaminen vuoden ajalle sekä kuljetuspalvelun järjestäminen henkilökohtaisen budjetoinnin eli kilometri- tai europerustaisen päätöksen keinoin on kirjattu uuteen vammaispalvelulakiin (29–30 §). Tämä voi parhaimmillaan monipuolistaa kuljetuspalvelun toteuttamisen tapoja. Uudessa vammaispalvelulaissa on kolmen vuoden siirtymäaika, joten kuljetuspalvelun käyttäjillä voi olla enintään vuoden 2027 loppuun saakka käytössään aiemman vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelupäätös.

Alkuvuodesta 2026 uusi vammaispalvelulaki ja myös vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu ovat ylittäneet uutiskynnyksen toistuvasti. Esimerkiksi Yle on uutisoinut siitä, kuinka vammaispalvelulain tulkinta vaikuttaa osin tiukentuneen hyvinvointialueilla uuden vammaispalvelulain myötä. Uuden vammaispalvelulain painottaessa yleisten palveluiden ensisijaisuutta on joidenkin vammaisten ihmisten vammaispalveluita lakkautettu. Joissain tapauksissa ihmisen on uutisoitu jääneen vaille tarvitsemiaan palveluita tai hänelle on tarjottu sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita, kuten kotihoitoa henkilökohtaisen avun tilalle. Kuljetuspalvelun osalta on uutisoitu vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun lakkauttamisista ihmisiltä, jolloin heidän mahdollisuutensa käydä töissä tai osallistua vapaa-ajan toimintoihin ovat heikentyneet. Lisäksi on uutisoitu siitä, kuinka hallinto-oikeuksiin tehdyt valitukset vammaispalvelupäätöksistä (ks. myös Hoppu 2024) ovat lisääntyneet merkittävästi vuodesta 2023 alkaen hyvinvointialueiden käynnistyttyä ja entisestään vuonna 2025 voimaan tulleen uuden vammaispalvelulain myötä. (Yle 2025; Yle 2026a; 2026b.)

Suomessa on vuonna 2016 ratifioitu Yhdistyneiden kansakuntien yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista (SopS 27/2016, jatkossa YK:n vammaissopimus). YK:n vammaissopimus korostaa, että vammaisilla ihmisillä on samat ihmisoikeudet ja perusvapaudet kuin muillakin, ja yhteiskunnan tulee aktiivisesti poistaa esteitä ja edistää vammaisten ihmisten täysimääräistä osallisuutta. Sopimuksessa vammaisten ihmisten oikeutta yhdenvertaiseen liikkumiseen tuodaan esiin korostamalla esteettömien ympäristöjen ja palveluiden merkitystä (artikla 9), yksilön mahdollisuutta liikkua itsenäisesti apuvälineiden ja palveluiden avulla (artikla 20) sekä velvoittamalla yhteiskuntaa poistamaan syrjintää, joka estää liikkumisen yhdenvertaisen toteutumisen (artikla 5). Tämä kaikki liittyy vammaisten ihmisten oikeuteen elää itsenäisesti ja olla osallisena yhteisössä (artikla 19). Liikkuminen kiinnittyy osaksi laajempaa oikeutta osallistua yhteiskunnan toimintaan: eläminen itsenäisesti ja osallisuus yhteisössä mahdollistuvat vammaispalveluiden avulla sekä siten, että yleiset kaikille ihmisille tarkoitetut järjestelyt tehdään myös vammaisille ihmisille sopiviksi. Yhdenvertainen pääsy kuljetukseen voi edellyttää kuljetuspalvelun saamista, mutta tarpeen olisi muokata myös julkista joukkoliikennettä nykyistä esteettömämmäksi (Sirola & Nurmi-Koikkalainen 2014).

Kuljetuspalvelun toimivuus ja muun muassa kuljettajan osaaminen on tärkeää sujuvan kuljetuspalvelun käytön kannalta. Taksialalla on tehty monenlaisia muutoksia viime vuosien aikana. Taksiliikenteestä ja sitä koskevista luvista säädetään liikenteen palveluista annetussa laissa (320/2017, liikennepalvelulaki). Henkilöliikennettä tarjoavan luvan haltijan tulee vastata muun

muassa kuljettajien asianmukaisista ajoluovista, kuljettajan riittävästä vuorovaikutus- ja kielitaidosta, siitä, että kuljettaja varmistaa matkustajan turvallisen ajoneuvoon tulon ja sieltä poistumisen ja tarjoaa tälle hänen tarvitsemaansa apua sekä siitä, että kuljettajalla on kyky ottaa huomioon matkustajan vammaisuudesta johtuvat erityiset tarpeet (III osa, 1 luku, 2 §). Sosiaali- ja terveydenhuollon matkoja ajavien taksinkuljettajien tulee käydä yleisen taksinkuljettajakokeen lisäksi erityisryhmien kuljettajakoulutus. Keväällä 2026 on valmisteilla muutoksia liikennepalvelulakiin (ks. HE 15/2026 vp), millä muun muassa tarkennettaisiin taksiliikenneluvan saamisen edellytyksiä, taksinkuljettajien koulutusta ja kalustovaatimuksia.

Tässä tutkimuksessa syvennyttään tarkastelemaan vammaisten ihmisten kokemuksia vammaispalvelulain mukaisesta kuljetuspalvelusta. Tutkimuksessa käsitellään sitä, millaiset tekijät määrittävät kuljetuspalvelun toimivuutta palvelun käyttäjien kokemuksissa sekä millaisia kuljetuspalveluun liittyviä suoria tai välillisiä kustannuksia sen käyttäjät tuovat esiin. Aineistona toimii 30 kuljetuspalvelua käyttävän aikuisen haastatteluaineisto. Raportissa tarkastellaan ainoastaan kokemuksia vammaispalvelulain mukaisesta kuljetuspalvelusta eli muiden lakien perusteella järjestettävät kuljetuspalvelut, kuten sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukainen kuljetuspalvelu ja terveydenhuoltomatkojen Kela-korvattavat kuljetukset (sairausvakuutuslaki 1224/2004) jäävät tarkastelun ulkopuolelle.

Raportissa käsitellään aluksi tutkimuksen taustaa: vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua lainsäädännössä ja aiemmissa selvityksissä, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialuetta tutkimuksen toteutusalueena sekä vammaispalveluita vammaisten ihmisten toimijuuden tukena. Seuraavaksi siirrytään tutkimuksen toteutuksen esittelyyn, jossa esitellään aineisto ja menetelmät. Tämän jälkeen tuodaan esiin tutkimuksen tulokset, jotka jakautuvat 1) kuljetuspalvelupäätöksen sopivuuteen, 2) kuljetuspalvelumatkojen toteutukseen ja 3) kuljetuspalvelun käytön kustannuksiin. Lopuksi vedetään yhteen tutkimuksen tulokset sekä pohditaan, mitä tuloksista voi päätellä ja mitä aiheeseen liittyen tulisi jatkossa tutkia.

2 TUTKIMUKSEN TAUSTA

2.1 Vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu

Kaikille saavutettavan liikkumisen lähtökohtana on toimiva ja esteetön joukkoliikenne, jonka avulla voitaisiin tuottaa yhdenvertaiset liikkumismahdollisuudet kaikille ihmisille (Sirola & Nurmi-Koikkalainen 2014). Käytännössä julkinen liikenne ei kuitenkaan ole kaikille nykyisin saavutettavissa: esimerkiksi kulkureitit, joukkoliikenteen asema ja pysäkit tai itse liikennevälineet eivät ole aina esteettömiä, mikä vaikeuttaa monien vammaisten ihmisten liikkumista. Tämän vuoksi tarvitaan liikkumisen tuen palveluita. Vammaispalvelulain (675/2023, 28 §) mukaan vammaisella henkilöllä on oikeus saada tarvitsemansa kohtuullinen liikkumisen tuki, jos hänellä on erityisiä vaikeuksia liikkumisessa eikä hän pysty itsenäisesti käyttämään julkista joukkoliikennettä ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia.

Liikkumisen tuen toteuttamisen tapoja on useita. Vammaispalvelulain (675/2023, 29 §) mukaan liikkumisen tuen palvelu voidaan toteuttaa 1) kuljetuspalveluna, 2) henkilökohtaisen avun avulla, 3) saattajan avulla, 4) antamalla taloudellisenä tukena henkilön käyttöön auto tai muu hänelle soveltuva kulkuneuvo, 5) myöntämällä auton tai muun kulkuneuvon hankintaan taloudellista tukea tai 6) muulla soveltuvalla tavalla. Liikkumisen tuen erilaisia toteuttamistapoja voidaan myös yhdistellä. Tässä raportissa keskitytään kuljetuspalveluun, mikä on toistaiseksi yleisin tapa järjestää vammaisten ihmisten liikkumisen tuen palvelut. Kuljetuspalvelu toteutetaan yleisimmin taksikyydeillä.

Vammaispalvelulaissa otetaan kantaa kuljetuspalvelun matkamäärään. Vammaispalvelulain mukaan vammaisella henkilöllä on oikeus saada liikkumisen tukea työ- ja opiskelumatkoihin sekä tiettyihin palveluihin suuntaaviin matkoihin hänen välttämättä tarvitsemansa määrä. Muun tavanomaisen elämän matkoihin eli niin sanottuihin asiointi- ja vapaa-ajan matkoihin on oikeus saada liikkumisen tukea vähintään 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Hyvinvointialue voi toteuttaa liikkumisen tuen joko kokonaan tai osittain siten, että palvelun määrä perustuu matkamäärän sijaan euromäärään tai kilometri- ja euromäärään. Liikkumisen tukea voidaan myös jaksottaa korkeintaan yhden vuoden ajalle kuukausikohtaisen jaksotuksen sijaan. (Vammaispalvelulaki 675/2023, 30 §.)

Vammaispalvelulaissa säädetään myös niin sanotusta kuljetuspalvelun liikkumisalueesta eli siitä, millaisella alueella kuljetuspalvelua voi käyttää. Työ- ja opiskelumatkojen laajuutta arvioitaessa on otettava huomioon vammaisen ihmisen yhdenvertainen oikeus työntekoon ja opiskeluun sekä tämän yksilöllinen liikkumisen tuen tarve. Muita kuin työ- ja opiskelumatkoja voi tehdä oman asuinkunnan alueella, oman asuinkunnan ja toiminnallisten lähikuntien välillä sekä oman asuinkunnan ja oman elämän kannalta merkittävien kuntien välillä. Toiminnallisella lähikunnalla tarkoitetaan lähintä mahdollista kuntaa, josta vammaisen ihmisen tarvitsema palvelu on saatavissa. Oman elämän kannalta merkittävällä kunnalla tarkoitetaan kuntaa, jossa kuljetuspalvelun käyttäjällä on tarve käydä toistuvasti perhe- tai ystävyys-suhteen, vapaa-ajan asunnon tai muun vastaavan syyn vuoksi. Erityisestä syystä kertaluonteisia muita kuin työ- ja opiskelumatkoja voi tehdä myös muiden kuntien alueelle. Kilometri- ja euromääräiseen henkilökohtaiseen budjettiin perustuvia matkoja voi sen sijaan tehdä koko maan alueella. (Vammaispalvelulaki 675/2023, 31 §.)

Kuljetuspalvelun järjestämistapaan voi liittyä niin sanottuja erillisoikeuksia kyydin tilaamista ja matkustamista koskien. Näitä myönnetään, mikäli kuljetuspalvelun käyttäminen oli muutoin kohtuuttoman vaikeaa. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kuljetuspalveluohjeessa kerrotaan yksilöllisellä harkinnalla myönnettävistä erillisoikeuksista, että näitä voivat olla esimerkiksi yksinmatkustusoikeus (toisin sanottuna matkojenyhdistelykielto), vakiotaksioikeus (oikeus matkustaa saman kuljettajan kyydillä), tietynlainen kalustotarve ja avustamisen lisäpalvelut (esim. avustamislisä, porrasveto, porraskiipijä) (LUVN 2025a). Kuljetuspalvelun käytön hinnan suhteen kuljetusten omavastuuosuutena asiakkaalta laskutetaan hyvinvointialueen valtuuston hyväksymä maksu (LUVN 2025a), mikä on tyyppillisesti julkisen liikenteen maksua vastaava summa. Kuljetusten tilaamiseen liittyen hyvinvointialueilla on omat ohjeistuksensa. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kuljetuspalveluohjeen mukaan kuljetukset tulee tilata viimeistään 60 minuuttia ennen toivottua noutoaikaa (LUVN 2025a).

Invalidiliiton osallisuusbarometrissa 2025 on selvitetty eräänä teemana vammaisten ihmisten kuljetuspalvelun käyttöön liittyviä kokemuksia. Osallisuusbarometrissa oli 1 624 vastaajaa eri puolilta Suomea. Vastaajista 735 ilmoitti käyttävänsä liikkumisen tuen palveluita, ja heistä valtaosalla (92–95 %) liikkumisen tuki järjestettiin kuljetuspalveluna. Kuljetuspalvelumatkoja käytettiin eniten asiointimatkoihin, sosiaalisten suhteiden ylläpitämiseen, harrastusmatkoihin ja yhteiskunnallista osallisuutta ylläpitäviin matkoihin. Vastaajista 63 % koki hänelle myönnettyt kuljetuspalvelumatkat riittäviksi ja 35 % riittämättömiksi. Matkojen yhdistelystä oli kokemuksia noin puolella, ja kokemukset sen toimivuudesta jakautuivat hyviin ja huonoihin. Kuljetuspalvelussa koetuiksi haasteiksi kerrottiin muun muassa taksin myöhästyminen (46 %), pitkä odotusaika puhelimessa (40 %), pitkät odotusajat taksin saapumiseen (37 %), taksi jääminen saapumatta (33 %), kuljettajan puutteellinen paikallistuntemus (30 %), kuljettajan puutteellinen kielitaito (30 %), kuljettajan huono asenne (30 %), kuljettajan puutteellinen avustamistaito (26 %), vääränlainen ajotapa (25 %) ja vääränlainen ajoneuvo tai kalusto (22 %). (Lehtiö & Hiekkala 2026.)

Ihmisoikeuskeskus on selvittänyt vammaisten ihmisten oikeuksiin pääsyä, palveluprosessien toimivuutta ja oikeussuojakeinojen käyttöä, ja yhtenä tarkasteltavana palveluna oli vammaispuolustajan mukainen kuljetuspalvelu. Vastaajia kyselyssä oli 687, ja kuljetuspalvelua koskevaan osioon vastasi 577 henkilöä. Kuljetuspalvelua hakeneista 72 % kertoi, että häntä on kuultu henkilökohtaisesti kuljetuspalvelun tarvetta arvioidessa. Vastaajista 83 % oli sitä mieltä, että hän sai riittäväällä tavalla ilmaistua omat kuljetuspalveluun liittyvät tarpeensa arvioinnin yhteydessä. Lisäksi 84 % koki, että sai käyttää siinä itselleen luontevaa kommunikaatiotapaa. Niistä vastaajista, jotka kokivat saaneensa ilmaistua oman kuljetuspalvelun tarpeensa, 85 % oli tyytyväisiä saamaansa kuljetuspalvelupäätökseen. Toisaalta niistä vastaajista, jotka eivät kokeneet saaneensa ilmaistua omia tarpeitaan, vain 28 % oli tyytyväisiä saamaansa päätökseen. Saamaansa kuljetuspalvelupäätökseen tyytymättömien kohdalla syynä oli palvelun evääminen kokonaan (29 %), palvelun myöntäminen riittämättömänä (44 %) tai muu syy (26 %). Vastaajista vain 26 % ilmoitti ymmärtäneensä saamansa kuljetuspalvelupäätöksen perustelut. Kuljetuspalvelua hakeneista saamaansa päätökseen tyytymättömistä 47 % oli hakenut päätökseen oikaisua, kun taas 53 % ei ollut näin toiminut. (Joronen & Kontu 2026.)

Vammaisten naisten valtakunnallisen yhdistyksen Rusetti ry:n ja Hyvinvointialueyhtiö Hyvil Oy:n selvityksessä vuonna 2025 tarkasteltiin, millaisia toimintatapoja hyvinvointialueilla on sen

suhteen, kuinka kuljetuspalvelun käyttäjät ilmoittavat kuljetuspalvelussa tapahtuneesta häirinnästä, seksuaalisesta ahdistelusta ja epäasiallisesta kohtelusta sekä miten tehtyihin ilmoituksiin puututaan. Tuloksena useimmilla hyvinvointialueilla ei ollut erillistä prosessia häirintää, epäasiallista kohtelua tai seksuaalista ahdistelua koskevien ilmoitusten käsittelyyn. Muutamilla alueilla oli jo ohjeet ja toimintamallit, ja joillakin kehittämistyö oli käynnissä. Raportin kehittämissuhteiksi hyvinvointialueilla olisi tärkeää luoda selkeä toimintamalli tilanteisiin, jossa asiakas ilmoittaa kokeneensa häirintää, epäasiallista kohtelua tai seksuaalista ahdistelua, sekä laatia yhtenäiset ohjeistukset palveluntuottajille, kuljettajille ja asiakkaille. Henkilöstöä tulisi kouluttaa tunnistamaan häirinnän, epäasiallisen kohtelun ja seksuaalisen ahdistelun riskitilanteita. Tärkeää olisi tilastoida erikseen nämä ilmoitukset, jotta turvallisuutta voidaan arvioida ja kehittää systemaattisesti. (Täckman & Viemerö 2026.) Osallisuusbarometrissä kuljetuspalveluita käyttäneistä vastaajista 11 % ilmoitti kohdanneensa epäasiallista käytöstä tai häirintää kuljetuspalvelussa (Lehtiö & Hiekkala 2026).

Vastikään VTT on tehnyt sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökuljetuksien nykytilaa ja tulevaisuuden kehittämistarpeita koskevan kartoituksen. Kuusisto ja Pihlajamaa (2025) katsoivat, että tällä hetkellä pääosin taksilla tehdyissä kuljetuksissa voitaisiin digitaalisten ratkaisujen avulla saavuttaa kustannussäästöjä, parantaa palveluiden laatua ja lisätä kuljetusten kestävyttä muun muassa yhdistelemällä kuljetuksia, hyödyntämällä laajemmin aikataulutettua ja kutsupohjaista liikennettä, parantamalla joukkoliikenteen esteettömyyttä sekä kehittämällä matkaketjujen ja niihin liittyvän esteettömyystiedon saatavuutta. Samalla pitäisi kehittää saavutettavia digitaalisia matkaketjupalveluita, jotka tukevat matkojen suunnittelua. Sujuvien matkaketjujen toteutumiseksi kehittämistä täytyy edelleen tehdä digitaalisten palveluiden, saatavilla olevan ja ajantasaisen esteettömyystiedon sekä infrastruktuurin esteettömyyden osalta. (Kuusisto & Pihlajamaa 2025.)

Vuonna 2014 Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tekemän selvityksen perusteella aiemman vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun haasteet ovat liittyneet etenkin lain soveltamiseen: lainsäädäntöä on pidetty monitulkintaisena, minkä vuoksi alueellisesti eriävät soveltamisohjeet ovat saaneet keskeisen aseman palvelun myöntämisessä. Haasteita on ollut ensinnäkin soveltamisalan osalta eli kenelle palvelua myönnetään ja ketkä rajataan sen ulkopuolelle sekä toisekseen kuljetuspalveluoikeuden laajuuden osalta eli millainen on järjestettävien matkojen määrä ja millä maantieteellisellä alueella kuljetuspalvelua saa käyttää. Selvitystä varten kysyttiin näkemyksiä palvelusta kuntien työntekijöiltä ja vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun käyttäjiltä. Työntekijät peräänkuuluttivat tarvetta valtakunnallisille ohjeistuksille sekä esimerkiksi matka-alueen selkeyttämiselle ja rajaamiselle. Palvelun käyttäjät sen sijaan korostivat palvelun toimivuuden tärkeyttä sekä toivetta kehittää palvelua tukemaan paremmin liikkumisen vapautta ja joustavuutta. Palvelun käyttäjät olivat kiinnostuneita liikkumisen tuen palveluiden uudenaikaisista toteutustavoista, kuten leasing-autoista. (Sirola & Nurmi-Koikkalainen 2014.)

2.2 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue toteutusalueena

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue tuottaa sosiaali- ja terveystalvet alueen noin 500 000 asukkaalle (LUVN 2025b). Hyvinvointialueeseen kuuluu 10 kuntaa: Espoo, Hanko, Inkoo, Karkkila, Kauniainen, Kirkkonummi, Lohja, Raasepori, Siuntio ja Vihti. Kyseessä on monimuotoinen alue, jonka kunnat vaihtelevat asukasluvun (esim. Espoossa 320 000 asukasta, Inkoossa 5 400 asukasta), väestörakenteen, kielijakauman sekä kuntien maantieteellisen kokoon, sijainnin ja kaupunkimaisuuden suhteen. Julkisen joukkoliikenteen kaltaisten yleisten palveluiden saatavuus ja saavutettavuus vaihtelee eri kunnissa.

Länsi-Uudellamaalla on keskimääräistä nuorempi ja terveempi väestö, minkä vuoksi palvelutarve on yleisesti ottaen vähäisempi verrattuna muuhun Suomeen. Työssäkäyvien suuri määrä ja asiointi työterveyshuollossa vähentävät julkisten sosiaali- ja terveystalvetuiden käyttöä. Toisaalta työttömyys ja toimeentulotuen tarve ovat kasvaneet (THL 2025) ja Länsi-Uudellamaalla on Suomen toiseksi suurimmat tuloerot (LUVN 2025b). Alueella lasten ja nuorten osuus kasvaa muuta maata enemmän. Ikääntyneiden määrä on vielä pieni, mutta sen odotetaan kasvavan voimakkaasti lähi-vuosina. Tämän muutoksen ennakoidaan nostavan alueen palvelutarpeen yhdeksi maan suurimista vuoteen 2045 mennessä. (THL 2025.) Länsi-Uusimaa on monikielinen alue, mikä vaikuttaa palveluihin. Ruotsinkielisiä asukkaita on noin 57 000. Alueella on myös paljon vieraskielisiä asukkaita, ja vieraskielisen väestön odotetaan edelleen kasvavan tulevina vuosina. (THL 2025.)

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen vammaispalveluissa oli asiakkaita vuoden 2025 lopussa noin 7 300 (LUVN 2025c). Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen tekemän asiantuntija-arvion mukaan vammaispalveluissa asiakkaiden yhdenvertaisuus on vahvistunut vuodesta 2024, sillä ohjauksen ja neuvonnan palveluita sekä vammaispalveluiden myöntämiskäytäntöjä on yhdenmukaistettu. Vammaispalveluiden reaalisten kustannusten kasvu alitti maan keskitason vuosina 2020–2024, ja hyvinvointialueen myöntämien vammaisille ihmisille tarkoitettujen palveluiden ja tukien määrä oli maan kolmanneksi pienin vuonna 2024. Kuitenkin palvelutarpeeseen suhteutetut kustannukset ylittivät maan keskitason vuonna 2024. Vuoden 2025 aikana uuden vammaispalvelulain mukaisia päätöksiä tehtiin vielä vähän, mutta muutokseen valmistauduttiin koulutuksilla. (THL 2025.)

Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun osalta Länsi-Uudellamaalla on viime vuosina pyritty kehittämään palvelun järjestämistapoja. Vuosina 2020–2021 Terveysten ja hyvinvoinnin laitos toteutti vammaisten henkilöiden henkilökohtaisen budjetoinnin kokeiluhankkeen, joka koostui valtakunnallisesta ja alueellisesta yhteiskehittämisestä (Nurmi-Koikkalainen ym. 2021). Yksi yhdeksästä alueellisesta hankkeesta oli Länsi-Uudenmaan kuntien liikkumisen tuen palveluihin keskittynyt kokeiluhanke. Hankkeessa pilotoitiin euro- ja kilometrikukkaroa sekä leasing-autojen käyttöä. Erityisesti pilottiin tavoiteltiin mukaan paljon kuljetuspalvelua käyttäviä vammaispalveluiden asiakkaita, kuten työssä käyviä ja opiskelevia henkilöitä. Hankkeen tavoitteina oli muun muassa luoda uusia asiakaslähtöisiä ja kustannustehokkaita palvelumuotoja alueelle sekä edistää liikkumisen tuen palveluiden yhdenvertaisuutta myös alueilla, joilla on vähäinen joukkoliikennetarjonta. Hankkeen johtopäätöksenä uudet palvelumallit sopivat vain osalle vammaispalveluiden asiakkaista, ja niihin liittyi tavanomaisia järjestämistapoja enemmän hallinnollista työtä. Toisaalta pilottiasiakkaiden kokemusten mukaan uudet palvelumuodot lisäsivät liikkumista tukevien palveluiden joustavuutta ja tukivat yksilöllisiin liikkumisen tarpeisiin vastaamista. (Salmenkari-Ryhänen 2021.)

2.3 Vammaispalvelut toimijuuden tukena

Vammaispalveluita, kuten vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua, koskevat hakemukset käsitellään ja palvelupäätökset tehdään vammaissosiaalityössä. Vammaissosiaalityön eli vammaisten ihmisten kanssa ja vammaispalveluiden kontekstissa tehtävän sosiaalityön tarkoituksena on edistää vammaisten ihmisten toimijuutta, mihin keskeisenä keinona ovat erilaiset vammaispalvelut (esim. Kivistö & Nygård 2019).

Toimijuus viittaa ihmisen toiminnan ja yhteiskunnan vastavuoroiseen suhteeseen, minkä vuoksi toimijuus on sekä yksilöllistä että sosiaalista. Ihminen yhtäältä tekee päätöksiä omasta toiminnastaan, elämästään ja elämäntavastaan, mutta toisaalta yhteiskunta säätelee mahdollisuuksia tähän joko resursoimalla tai estämällä ihmisen toimintaa. Siten toimijuus tarkoittaa ihmisen omia valintoja ja toimimista haluamillaan tavoilla, kun samaan aikaan sosiaaliset ympäristöt osallistuvat määrittelemään, millaista toimijuutta ja missä määrin ihmiselle mahdollistuu eri tilanteissa. (esim. Paloniemi, Ristolainen & Hurri 2024.) Vammaispalvelut ovat yksi vammaisten ihmisten toimijuuteen olennaisesti vaikuttava asia, sillä hyvin toimiessaan ne tukevat itsenäistä elämää ja osallisuutta yhteiskunnassa.

Toisin kuin monella muulla sosiaalityön työalalla, vammaissosiaalityössä asiakkuudet ovat pitkäkestoisia, joskus koko elämän mittaisia (Kivistö & Hautala 2020). Näin ollen vammaissosiaalityön ja vammaispalveluiden asiakkaana on kaiken ikäisiä ihmisiä erilaisissa elämäntilanteissaan. Vammaissosiaalityössä on tärkeää huomioida vammaispalveluiden järjestämisessä kunkin asiakkaan yksilöllinen tilanne, toimintaympäristöt ja kokemukset omasta arjestaan sekä toiveet ja pyrkimykset (esim. Kivistö & Nygård 2019). Kun vammaispalveluissa huomioidaan ihmisen yksilöllisyys, mahdollistuu hänen toimijuutensa tukeminen elämänpoliittisesta näkökulmasta. Tämä tarkoittaa mahdollisuuksia päättää omasta arjesta ja elämäntavasta siten, ettei se ole toisten valmiiksi määrittelemää toimijuutta, vaan ihmisten itsensä omanlaisekseen muokkaamaa (Kivistö 2014).

Suuri osa vammaispalveluista on subjektiivisia oikeuksia eli ne on myönnettävä henkilölle, joka täyttää palvelun saamisen kriteerit, eivätkä tähän voi vaikuttaa esimerkiksi hyvinvointialueen määrärahat. Samalla vammaissosiaalityö edellyttää lain tulkintaa ja harkintaa arvioitaessa ihmisten pääsyä vammaispalveluiden asiakkaaksi sekä arvioitaessa ihmisen oikeutta tiettyihin vammaispalveluihin ja siihen, kuinka ne järjestetään. Harkinnassa tulee ottaa huomioon kansallisen lainsäädännön ja oikeuskäytännön lisäksi myös kansainväliset sopimukset, kuten YK:n vammaisyleissopimus. (esim. Lindh ym. 2023.)

Vammaispalveluissa ei useinkaan toimi ”samaa kaikille” -periaate, sillä yhdenvertaisuutta tuottaa yksilöllisten tarpeiden huomiointi (Tarvainen & Kivistö 2024). Harkinnan ongelmat liittyvät vammaisten ihmisten kokemuksiin palveluiden saamisen hankaluuksista ja epäoikeudenmukaisuuden kokemuksista palveluissa (Lindh ym. 2023). Aiemman tutkimuksen mukaan vammaissosiaalityöntekijät pyrkivät käyttämään harkintaa sosiaalityön arvopohjan mukaisesti ja asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisesti huomioiden, mutta työtä vaikeuttaa erityisesti organisaation taholta tuleva kontrolli. Tämän ulottuvuuksia ovat organisaation asettamat työntekijän harkintaa rajoittavat säännöt, soveltamisohjeet, tehokkuusvaatimukset ja kustannuspaineet. Usein vammaissosiaalityössä kamppaillaankin asiakaslähtöisyyden ja organisaation sääntöjen välillä. (Kivistö & Lindh 2024.)

Vammaispalvelut kuuluvat osaksi sosiaalihuoltoa, ja sosiaalihuollon laadukas toteutuminen edellyttää asiakasturvallisuuden toteutumista. Asiakasturvallisuus kattaa ”palveluiden järjestämisen, tuottamisen ja toteuttamisen siten, etteivät asiakkaan fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja taloudellinen turvallisuus vaarannu” (Lähtinen, Pehkonen & Pohjola 2022). Asiakasturvallisuudesta vammaispalveluissa on toistaiseksi vähän tutkimustietoa. Edellä mainittujen yleisten asiakasturvallisuuden osa-alueiden ohella tärkeäksi on mainittu se, että palvelut tukevat vammaisen ihmisen tavanomaista elämää, itsemääräämisoikeutta ja toimijuutta sekä ovat esteettömiä ja saavutettavia. Lisää tietoa tarvittaisiin sekä vammaisten ihmisten kokemasta asiakasturvallisuudesta vammaispalveluissa että yleisemmin vammaisten ihmisen arjen turvallisuuden kokemuksista, sillä asiakasturvallisuudella on välitön vaikutus vammaispalveluiden käyttäjien arkeen. (Ristolainen ym. 2021.) Esimerkiksi kuljetuspalvelun toimivuuteen liittyvien kokemusten tutkiminen tuottaa tietoa asiakasturvallisuuden toteutumisesta vammaispalvelulain mukaisessa kuljetuspalvelussa.

Vammaispalvelut ovat olleet muutoksessa ensin hyvinvointialueille siirtymisen ja sen jälkeen vammaispalvelulain uudistumisen myötä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos selvitti kesällä 2025 vammaispalveluiden johtajilta ja asiantuntijoilta heidän näkemyksiään uuden vammaispalvelulain vaikutuksista puoli vuotta lain voimaantulon jälkeen. Kyselyyn vastaajat toivat esiin jonkin verran ongelmia vammaispalveluiden toteutumisessa. Muun muassa hyvinvointialueuudistus vaatii vielä aikaa ja resursseja, mikä tuo vielä haasteita vammaispalveluihin. Uuden vammaispalvelulain voimaantulo on edellyttänyt muutoksia asiakastietojärjestelmiin ja soveltamisohjeisiin, ja yhteistä tulkintakehystä on täytynyt rakentaa. Vammaissosiaalityön taloudelliset resurssit ja henkilöstöresurssit tuotiin vastauksissa esiin huolina, ja 77 % koki nämä riittämättömiksi. Positiivisina puolina tuotiin esiin, että vammaispalveluiden johtajat ja asiantuntijat ajattelivat vammaisilla ihmisillä olevan hyvin mahdollisuuksia osallistua palveluprosessiinsa. Vastaajista 70 % oli jokseenkin tai täysin samaa mieltä siitä, että uusi vammaispalvelulaki palveluineen mahdollistaa YK:n vammaissopimuksen toteuttamisen aiempaa paremmin. (Nurmi-Koikkalainen ym. 2025.)

Myös Vammaisfoorumi on vuonna 2025 selvittänyt uuden vammaispalvelulain vaikutuksia vammaispalveluiden tilanteisiin. Heidän kyselynsä vastasi hyvinvointialueiden vammaispalveluiden työntekijöitä, suurimmaksi osaksi sosiaaliohjaajia ja sosiaalityöntekijöitä. Osin toisenlaisena tuloksena kuin Nurmi-Koikkalaisen ja kumppaneiden (2025) selvityksessä, Vammaisfoorumin mukaan tilannetta vammaispalveluissa luonnehdittiin huolestuttavaksi, ja uuden lain mukaisissa palvelupäätöksissä oli näkynyt heikennyksiä vammaisten ihmisten palveluihin. Raportin mukaan vaikuttaa siltä, että uutta vammaispalvelulakia tulkitaan tiukasti: esimerkiksi kuljetuspalvelun liikkumisalueita on rajattu pienemmiksi siinä missä aiemmin pystyi liikkumaan yleensä oman asuinkunnan lisäksi kaikissa naapurikunnissa. Kapeampi liikkumisalue rajaa vammaisen ihmisten toimijuutta. Lisäksi vammaispalveluita hakeneita on selvästi aiempaa enemmän ohjattu yleislakien, kuten sosiaalihuoltolain, mukaisiin palveluihin. Näin on siitä huolimatta, ettei sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita ole aina saatavissa tai ne eivät ole vammaiselle ihmiselle riittäviä, ja jotkut ovat jääneet vaille tarvitsemiaan palveluita. Vastaajista 30 % ajatteli, että uusi laki voi heikentää palveluita. (Vammaisfoorumi 2025.)

Aiemmassa tutkimuksessa kuljetuspalveluun ja toimijuuteen liittyen on mainittu, että kuljetuspalvelu on usein olennainen osa vammaisen ihmisen palvelukokonaisuutta mahdollistaessaan asiointi- ja vapaa-ajan matkat (esim. Tarvainen & Hänninen 2021) ja näiden lisäksi tarvittavat opiskelu- ja työmatkat. Kuljetuspalvelu voi olla tärkeä myös muiden palveluiden käytön mahdol-

listamisessa tai vastaavasti estää muiden palveluiden käyttöä. Esimerkiksi jos vammaisen ihminen saa henkilökohtaista apua vapaa-aikaan, mutta ei kuljetuspalvelua asiointi- ja vapaa-ajan matkoille, voi kuljetuspalvelun puute muodostua käytännössä esteeksi henkilökohtaisen avun käyttämiselle ja vapaa-ajan harrastuksissa käymiselle. (Saukkonen, Valmari & Mietola 2024.) Osa kuljetuspalvelun käyttäjistä on tuonut esiin, että on vaikeaa saada enempää kuin vammais-palvelulaissa mainittu vähintään 18 yhdensuuntaista kuljetuspalvelumatkaa kuukaudessa. Kaikki eivät koe tätä matkamäärää itselleen riittäväksi kattamaan tarvittavat asiointi- ja vapaa-ajan matkat. (Kivistö 2014; Lipponen, Tarvainen & Aaltonen 2025.) Kuljetuspalvelun toimivuus tai toimimattomuus voi vaikuttaa olennaisesti myös siihen, missä määrin ihminen kokee elämän eri osa-alueilla osallistumisen itselleen mahdolliseksi.

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

3.1 Tutkimuskysymys ja tutkimustehtävä

Tutkimustehtävänä on tarkastella, miten vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua käyttävät vammaiset ihmiset kokevat palvelun toimivuuden. Tavoitteena on tuottaa tietoa sekä hyvin toimivista asioista että siitä, millaisia ongelmia vammaiset ihmiset kohtaavat kuljetuspalvelua käyttäessään. Lisäksi tutkimuksen mielenkiinnon kohteena on tutkimuskokonaisuuden ”Kustannusvaikuttavuus vammaispalvelulain mukaisissa kuljetuspalveluissa” mukaisesti kuljetuspalveluun liittyvät kustannukset, joita vammaiset ihmiset nostavat esiin haastatteluissa. Tämä osatutkimus keskittyy kuljetuspalvelun käyttäjien omiin kokemuksiin ja näkemyksiin palvelusta. Näin saadaan tietoa siitä, missä määrin osallistujat kokevat kuljetuspalvelun tukevan toimijuuttaan, mikä on kuljetuspalvelun keskeinen tavoite. Kokemustieto tarjoaa näkökulmia siihen, kuinka kuljetuspalvelua olisi jatkossa tarpeen kehittää. Tutkimuskysymykset ovat:

- Millaiset tekijät määrittävät kuljetuspalvelun toimivuutta vammaisten ihmisten kokemuksissa?
- Millaisia suoria tai välillisiä kuljetuspalveluun liittyviä kustannuksia kuljetuspalvelun käyttäjät kuvailevat?

3.2 Tutkimuksen aineisto

Tutkimuksen aineistona toimii 30 yksilöhaastattelua sisältävä teemahaastatteluaineisto. Haastattelut on tehnyt Invalidiliiton liikennepoliittinen asiantuntija kesä-elokuussa 2025. Haastateltaviksi haettiin Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella asuvia ja viimeksi kuluneen vuoden aikana vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluita käyttäneitä vammaisia ihmisiä. Haastateltaviksi tavoiteltiin eri ikäisiä ja eri elämäntilanteissa olevia. Tutkimuskutsua jaettiin eri lehtien (Länsiväylä, Länsi-Uusimaa, Etelä-Uusimaa, Karkkilalainen, Vihdin Sanomat ja IT-lehti) ilmoituksilla, alueen vammaisneuvoston kautta ja Invalidiliiton jäsenyhdistyksien kautta sekä niiden sosiaalisessa mediassa ja verkkosivuilla. Ilmoitukset sisälsivät linkin tutkimustiedotteeseen. Ilmoituksissa oli kahden henkilön yhteystiedot, joilta sai lisätietoja tutkimuksesta ja joiden kautta pystyi ilmoittautumaan haastatteluun.

Haastatteluun ilmoittautuneiden kanssa sovittiin haastattelu-aika ja -paikka. Haastateltavilla oli mahdollisuus valita, toteutetaanko haastattelu videoyhteydellä vai kasvotusten haastateltavan kotona tai muussa sovitussa paikassa. Osa haastatelluista halusi osallistua etäyhteyksin ja osa kasvokkain. Ennen haastattelun toteuttamista haastateltavan tuli vahvistaa suostumuksensa tutkimukseen osallistumisesta vapaaehtoisesti allekirjoittamalla hänelle toimitettu suostumusasiakirja.

Haastattelut aloitettiin kysymällä taustatietoja, jotka koskivat haastateltavan ikää, sukupuolta, asumismuotoa ja elämäntilannetta. Tämän jälkeen edettiin haastattelujen teemaan eli kuljetuspalveluun. Haastatteluissa keskusteltiin muun muassa osallistujan kuljetuspalvelupäätöksestä, kuljetuspalvelun tarpeista ja käyttötavoista, palvelun vaikutuksesta osallisuuteen sekä palvelussa koetuista ongelmista. Lisäksi haastatteluissa keskusteltiin siitä, onko osallistujalle aiheutunut omavastuuosuuden lisäksi joitain muita kustannuksia kuljetuspalvelun käytöstä. Haastattelujen

kestot vaihtelivat puolesta tunnista tuntiin. Haastattelut nauhoitettiin sovelluksella, joka litteroi haastattelut automaattisesti. Tämän jälkeen haastattelija tarkisti litteraatit ja korjasi virheet, joita sovellus teki. Hän pseudonymisoi haastateltavien tiedot siten, ettei haastateltavia voi tunnistaa, minkä jälkeen nauhoitukset tuhottiin. Litteroituna tekstiä oli 475 sivua (fontti Times New Roman, fonttikoko 12, riviväli 1).

Haastatteluun liittyi lisäksi vapaaehtoinen lisätietolomake, jonka osallistuja sai täyttää haastattelun aikana tai sen jälkeen tai palauttaa vastauslähetyksuoressa myöhemmin haastattelun jälkeen. Lisätietolomakkeella pystyi halutessaan täydentämään ja tarkentamaan haastattelussa kertomia asioita. Erityisesti lisätietolomakkeen avulla haluttiin täydentävää tietoa kuljetuspalvelua korvaavista keinoista ja kustannuksista sekä siitä, millaiset tekijät kuljetuspalvelussa edistävät tai rajoittavat haastateltavan osallisuutta. Lisätietolomakkeen palautti 7 osallistujaa.

Alun perin haastateltavia tavoiteltiin kolmesta eri ikäryhmästä, joita olivat 7–18-vuotiaat, 18–64-vuotiaat ja yli 64-vuotiaat. Jokaisesta ikäryhmästä tavoiteltiin 15 haastateltavaa. Haastatteluihin ei kuitenkaan saatu mukaan 7–18-vuotiaita lapsia ja nuoria kutsuista huolimatta, joten lopulta osallistujat olivat kahdesta aikuisikäryhmästä.

Haastatteluihin osallistui 30 ihmistä, jotka käyttivät vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua. Haastatelluista 21 oli naisia ja 9 miehiä. Heistä 18–29-vuotiaita oli kaksi, 30–64-vuotiaita viisitoista, 65–74-vuotiaita yhdeksän ja yli 75-vuotiaita neljä. Haastatelluista 27 kertoi kuljetuspalvelun tarpeensa liittyvän fyysiseen vammaan ja kolme näkövammaan. Osallistujista 25 oli kokonaan tai osittain eläkkeellä, kun taas seitsemän oli kokoaikaisesti tai osa-aikaisesti töissä tai toimi yrittäjänä. Siten osa haastatelluista oli eläkkeen ohella osa-aikaisesti mukana työelämässä. Muutama heistä toimi erilaisissa yhdistys- ja luottamustehtävissä.

Haastatelluista kahdella oli uuden vammaispalvelulain (675/2023) mukainen päätös kuljetuspalvelusta asiointi- ja vapaa-ajan matkoille. Muilla oli aiemman vammaispalvelulain (380/1987) mukainen kuljetuspalvelupäätös. 25 osallistujalle oli myönnetty kuukausikohtainen matkamäärä kuljetuspalvelua. Suurimmalla osalla, tarkemmin 23 osallistujalla, oli käytössään 18 yhdensuuntaista kuljetuspalvelumatkaa kuukaudessa asiointi- ja vapaa-ajan matkoihin. Kaksi osallistujaa oli saanut harkinnalla muutamia kuukausikohtaisia lisämatkoja. Kolmelle osallistujista oli myönnetty kuljetuspalvelu vuosikohtaisesti, jolloin heidän käytössään oli 216 yhdensuuntaista kuljetuspalvelumatkaa vuodessa asiointi- ja vapaa-ajan matkoihin. Kahden haastatellun kohdalla oli hyödynnetty henkilökohtaista budjetointia kuljetuspalvelun järjestämisessä, mikä voi tarkoittaa kilometriperustaista niin sanottua kilometrikukkaroa tai euromääräistä matkabudjettia. Nämä on jaksotettu tietyille ajalle, kuten muutamalle kuukaudelle kerrallaan. Asiointi- ja vapaa-ajan matkojen lisäksi työssäkäyville tai yrittäjänä toimiville oli myönnetty erilliset kuljetuspalvelumatkat työmatkoille.

Osalla osallistujista oli käytössään niin sanottuja erillisoikeuksia kuljetuspalveluiden käytössä. Kymmenelle heistä oli myönnetty vakiotaksioikeus ja neljälle yksinmatkustusosoikeus. Osalle haastatelluista oli myönnetty avustamislisä tai tietyn mallisen taksin käyttö, kuten henkilöautomallinen taksi tai esteetön taksi. Osalla oli oikeus käyttää joitakin pikamatkoja kuukauden aikana eli tilata kuljetuspalvelukyyti ilman ennakkotilausaikaa. Osallistujat asuivat eri kunnissa Länsi-Uu-

denmaan alueella, ja siten kuljetuspalvelun liikkumisalueet vaihtelivat heidän kuljetuspalvelupäätöksissään. Kenenkään kohdalla ei ollut käytetty kuljetuspalvelupäätöstä tehtäessä koematkaa päätöksen tukena, minkä avulla olisi arvioitu mahdollisuuksia käyttää julkista joukkoliikennettä.

3.3 Aineiston analyysi

Aineistoa lähestyttiin hermeneuttisesti, mikä tarkoittaa pyrkimystä ymmärtää ihmisten kokemuksia tutkittavasta aiheesta sekä niihin liittyviä merkityksiä (esim. Gadamer 2004; Gillo 2021). Hermeneuttisen lähestymistavan keskeinen ajatus on hermeneuttinen kehä: sen mukaisesti aineiston yksityiskohtien tarkastelusta edetään kokonaisuuden tarkasteluun, ja ymmärrys syvenee jokaisella lukukierroksella. Hermeneuttisessa lähestymistavassa korostetaan oman esiyymmärryksen tiedostamista, koska sillä on merkitystä tehtäviin tulkintoihin. Analyysin tekijän esiyymmärrykseen on vaikuttanut tieto kuljetuspalvelusta ammatillisesta roolista käsin aiemman vammaispalveluissa työskentelemisen vuoksi. Tässä tutkimuksessa tarkastellaan kuitenkin kuljetuspalvelun käyttäjien kokemuksia palvelusta, mikä on erilainen tarkastelukulma kuin ammatillinen näkökulma. Siksi hermeneuttisen lähestymistavan mukaisesti on ollut tarpeellista haastaa esiyymmärrystä ja muokata sen mukaisia käsityksiä käymällä vuoropuhelua haastatteluaineiston kanssa. Vuoropuhelun tavoitteena on ymmärtää haastateltavien kokemuksia sekä sitä kontekstia, jossa kokemukset ovat muodostuneet. Aineistoa lukiessa ja tulkitessa edettiin yksittäisistä asioista syvempään aineiston tulkitsemiseen muodostaen kokonaisuuksia. (esim. Gadamer 2004; Gillo 2021.)

Aineiston konkreettisenä jäsentämisen tapana käytettiin refleksiivistä temaattista analyysiä (Braun & Clarke 2022). Refleksiivinen temaattinen analyysi on laadullinen analyysimenetelmä, jonka avulla voidaan tunnistaa ja tulkita aineiston merkitykselliset teemat. Analyysimenetelmä sopii aineistolähtöiseen tarkasteluun, jossa ollaan kiinnostuneita ihmisten kokemuksista ja merkityksistä sellaisina kuin ne on kerrottu ilman ennalta määriteltyjä luokitteluja. Ymmärrys tutkittavasti ilmiöstä rakentuu yksittäisten asioiden (koodien) kautta hiljalleen muodostuvan kokonaiskuvan (alustavat teemat) ja niiden uudelleen tarkastelun ja reflektoinnin myötä (lopulliset teemat). Refleksiivinen temaattinen analyysi on tulkinnallinen prosessi, jossa tutkija tuottaa merkityksiä aineistosta. Analyysiprosessin vaiheita ovat 1) aineistoon tutustuminen ja mui-
tiinpanojen kirjoittaminen, 2) aineiston systemaattinen koodaaminen, 3) alustavien teemojen hahmotteleminen koodatusta aineistosta, 4) teemojen kehittäminen edelleen ja niiden arvioiva tarkasteleminen, 5) teemojen tarkentaminen, määritteleminen ja nimeäminen sekä 6) raportin kirjoittaminen. (Braun & Clarke 2022.)

Analyysi aloitettiin lukemalla aineisto useampaan otteeseen ja kirjoittaen ylös havaintoja. Huomio kiinnittyi siihen, että haastateltavat keskittyivät puhumaan sekä kuljetuspalvelupäätöksestään että kuljetuspalvelun käytännön toimivuudesta arjessaan. Kertominen keskittyi kuljetuspalvelupäätöksen ja kuljetuspalvelun käytännön toteutuksen epäkohtiin, mutta myös hyviä kokemuksia jaettiin. Osin näihin puheenaiheisiin ohjasivat teemahaastattelujen kysymykset, mutta toisaalta näistä aiheista haastateltavat lähtivät puhumaan myös oma-aloitteisesti ja ne olivat aiheita, joita he kokivat tärkeäksi kuvailla tarkasti. Lisäksi osa haastateltavista kertoi heille kuljetuspalvelun käytöstä aiheutuneista ylimääräisistä kustannuksista. Seuraavaksi aineisto koodattiin, minkä avulla aineistosta paikannettiin kaikenlaiset kuljetuspalvelun toimivuuteen liittyvät ilmaukset. Koodeja yhdistelemällä alkoi hahmottua tarkemmin aineistossa toistuvat aiheet, ja

näitä ryhmittelemällä hahmoteltiin alustavia teemoja. Tässä vaiheessa perehdyttiin myös lisätietolomakkeiden sisältöihin ja ne otettiin huomioon alustavia teemoja muodostettaessa. Edelleen alustavia teemoja työstämällä ja aineistoon useita kertoja palaamalla jäsennettiin aineiston pääteemat ja niitä täsmentävät alateemat.

Tulososiossa on käytetty sitaatteja haastateltavilta, ja ne on numeroitu haastattelujärjestyksessä numeroin 1–30. Haastatteluista peräisin olevissa sitaateissa numeron edessä on H, ja lisätietolomakkeesta peräisin olevissa sitaateissa L.

3.4 Tutkimuseettiset kysymykset

Tutkimus sai puoltavan lausunnon Turun yliopiston ihmistieteiden eettisen toimikunnan terveys-tieteellisten tutkimusten jaostolta 25.6.2025 (asiatunnus TY/954/2025).

Tutkimushanke suunniteltiin huolellisesti, ja tutkimukseen osallistumiseen mahdollisesti liittyvät riskit ja epämuikavuudet ennakoitiin. Haastatteluun osallistumisessa ja sen lisätietolomakkeeseen vastaamisessa ei ollut fyysisiä riskejä. Psykkistä epämuikavuutta olisi voinut tulla liittyen kuljetuspalvelun mahdollisten haasteiden esille nostamisen yhteydessä. Tämä riski minimoitiin siten, että haastattelija pystyi haastattelun jälkeen keskustelemaan osallistujan kanssa ja antamaan tarvittaessa neuvoja kuljetuspalvelun ongelmatilanteiden kanssa etenemiseen. Sosiaalinen epämuikavuus minimoitiin varmistamalla, että haastattelussa ei ollut läsnä muita kuin haastateltava ja haastattelija, ellei haastateltava itse halunnut toista henkilöä mukaan haastattelutilanteeseen. Lisäksi varmistettiin, ettei tilasta kuulunut ääniä sen ulkopuolelle.

Haastateltavat saivat ennakkoon tutkimustiedotteen, jossa heitä informoitiin kyseessä olevan tutkimuksen aiheesta, toteutuksesta ja heidän oikeuksistaan haastateltavana. Halutessaan heillä oli mahdollisuus saada lisätietoa myös suullisesti. Tiedotteessa oli kahden henkilön yhteystiedot. Osallistuminen tutkimukseen oli vapaaehtoista. Osallistujalla oli mahdollisuus kieltäytyä osallistumasta tutkimukseen, keskeyttää osallistumisensa tai peruuttaa jo annettu suostumus syytä ilmoittamatta. Kukaan haastateltavista ei kuitenkaan toiminut näin. Haastateltavat toimittivat allekirjoitetun, tietoon perustuvan suostumuksensa osallistua tutkimukseen. Suostumuslomakkeella osallistujat vakuuttivat saaneensa riittävästi tietoa tutkimuksesta, heillä olleen riittävästi aikaa harkita tutkimukseen osallistumista ja ymmärtäneensä tutkimustiedotteen.

Henkilötietojen käsittelyssä ja pseudonymisoinnissa on noudatettu ajantasaista tietosuojalainsäädäntöä ja tutkimuseettisiä periaatteita (TENK 2019). Tutkimuksesta on laadittu tietosuojailmoitus. Haastattelut sisälsivät henkilötietoja sen osalta kuin tunnistettavia tietoja tuli esiin haastatteluissa. Haastatteluihin ei äänitetty eikä lisätietolomakkeeseen kirjoitettu haastateltavien nimiä tai yhteystietoja. Tiedot, joista haastateltavan voisi tunnistaa, pseudonymisoitiin litteroinnin tarkastuksen yhteydessä ja litteraatit tallennettiin pseudonymisoidussa muodossa. Tämän jälkeen haastatteluäänitteet tuhottiin. Lisätietolomakkeen tiedot yhdistettiin numerotunnuksen perusteella oikeaan haastattelulitteraattiin.

Aineiston analyysin tekijällä on aiempaa työkokemusta vammaispalveluista muun muassa henkilökohtaisena avustajana ja sosiaalityöntekijänä, mikä on vaikuttanut tapaan ymmärtää tutkimuk-

sen aiheena olevaa kuljetuspalvelua. Tämän vuoksi analyysin tekijä on reflektoinut esiymmärrystään ja varmistanut, että niitä asioita on tuotu esiin, joita haastellut pitivät keskeisinä aiheen kannalta. Laadullisessa tutkimuksessa on aina läsnä tutkijan tekemät tulkinnat, mutta olennaista on tulkintojen huolellisuus ja läpinäkyvyys. Tutkimuksen läpinäkyvyyttä on pyritty lisäämään tutkimusprosessin vaiheet avaamalla ja hyödyntämällä runsaasti aineistositaatteja tulososiossa, jotta haastateltavien kokemukset tulevat esiin sellaisina kuin ne on kerrottu.

4 TULOKSET

Haastatteluaineiston koodausesimerkit, niiden pohjalta muodostetut alateemat ja lopulta alateemoista yhdistellyt pääteemat on tiivistetty seuraavaan taulukkoon ennen teemojen tarkempaa esittelyä.

Taulukko 1. Tulosten muodostuminen

KOODIT (esimerkkejä)	ALATEEMAT	PÄÄTEEMAT
Kuljetuspalveluun liittyvä tieto	Asiakaslähtöisyyden toteutuminen vammaissosiaalityössä	Kuljetuspalvelupäätöksen sopivuuteen liittyvät tekijät
Muutoksenhakuprosessit		
Myönnettyjen matkojen määrä		
Myönnetty liikkumisalue		
Taksin saapuminen ajallaan	Kuljetuspalvelumatkan luotettavuus	Kuljetuspalvelumatkojen toteutukseen liittyvät tekijät
Kuljettajan löytäminen paikalle		
Kuljettajan osaaminen	Kuljetuspalvelumatkan turvallisuus	
Kuljetuskaluston sopivuus		
Korvaavan kyydin hankkiminen	Kuljetuspalvelusta aiheutuneet kustannukset	Kuljetuspalvelun käytön kustannuksiin liittyvät tekijät
Lippujen käyttämättä jääminen		
Korvauksen saaminen ensin itse maksamastaan matkasta	Huolet kuljetuspalvelun kustannuksista	
Matkustaminen tavanomaisen liikkumisalueen ulkopuolella		

4.1 Kuljetuspalvelupäätöksen sopivuuteen liittyvät tekijät

4.1.1 Asiakaslähtöisyyden toteutuminen vammaissosiaalityössä

Kuljetuspalvelun käyttäminen alkaa vammaissosiaalityöstä, jossa tehdään päätös vammaispuolalaisen mukaisesta kuljetuspalvelusta. Samoin tarvittavat muutokset päätökseen palvelutarpeen muuttuessa tehdään vammaissosiaalityössä. Näin ollen kokemus siitä, kuinka on tullut kohdaksi vammaissosiaalityössä asioidessaan, kuvautuu osallistujien kertomana merkitykselliseksi saadun kuljetuspalvelupäätöksen suhteen. Koska päätöksessä määritellään kuljetuspalvelun määrä ja sisältö eli kuinka kuljetuspalvelun käyttäjä voi käyttää palvelua, on kuulluksi tulemisella vammaissosiaalityössä keskeinen rooli sen osalta, että kuljetuspalvelu vastaa käyttäjänsä yksilöllisiin tarpeisiin. Osallistujat toivat esiin sekä myönteisiä että kielteisiä kokemuksia vammaissosiaalityöstä ja mahdollisuuksista vaikuttaa kuljetuspalveluunsa.

Myönteiset kokemukset vammaissosiaalityössä kiteytyivät asiakaslähtöisyyteen. Yleisesti ottaen osallistujat pitivät tärkeänä sitä, että *”vammaispuolalaisessa ystävällisesti autettiin”* (H9) palvelui-

hin liittyvien asioiden kanssa. Keskeistä oli tunne siitä, että asiakkaan oma näkemys palvelutarpeistaan oli kuultu ja se oli huomioitu päätöksessä. Kuljetuspalvelun toimivuuden kannalta olennaiseksi kerrottiin se, että asiakas oli saanut itse arvioida, minkä verran hän tarvitsee kuljetuspalvelua ja kuinka sitä käyttää. Tämän perusteella suunniteltiin yhdessä sopiva palvelun järjestämistapa ja edettiin päätöksentekoon. Eräs kuljetuspalvelun käyttäjä kuvasi, kuinka vammaisssosiaalityössä oli pyydetty hänen näkemystään kuljetuspalvelun tarpeesta, mikä johti hänelle toimivaan palvelupäätökseen:

Ne pyysi hakemusta tehtäessä määrittelemään sen tarpeen ja mä pystyin aika tarkkaan määrittelemään kesäpaikalla käynnit ja sitten nää tällaiset yhdistys- ja muuhun osallisuuteen liittyvät ja sitten harrastukseen [--] osallistumiset ja sitten asiointimatkat päälle. Niin se [kuljetuspalvelu] on riittänyt hyvin. (H11)

Tärkeänä osallistujat pitivät sitä, että vammaisssosiaalityössä annetaan informaatiota oma-aloitteisesti erilaisista palveluista ja niihin liittyvistä vaihtoehdoista. Osallistujat mainitsivat, että asiakkaalla ei ole aina tietoa tarjolla olevista palveluista ja mitä niistä juuri hänellä olisi mahdollisuus saada. Myönteisiksi kerrottiin tilanteet, joissa vammaisssosiaalityön työntekijät olivat itse ottaneet puheeksi kuljetuspalvelun muiden asioiden selvittelyn yhteydessä:

Vammaispalvelun ihminen otti lisäjuonena puheeksi tämän kuljetuspalvelun. Ymmärsin ensin, että se ei ole edes mahdollista, mutta oli kuulemma mahdollista ja koska mähän olin käytännössä talvet täällä neljän seinän sisällä [--], ei uskaltanut liikkua minnekään, oli liukkaita mäkiä. [--] Mulla oli kuitenkin tärkeää päästä kuntosalille [--] ja siinä kuljetuspalvelu on ollut tosi tarpeen. (H18)

Muutama osallistujista mainitsi, että heillä on parhaillaan hyvä tilanne kuljetuspalvelun osalta, mutta sopivan palvelupäätöksen eteen oli täytynyt tehdä itse selvitystyötä. Palvelun tyypillisin toteuttamisen tapa eli 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa oli ollut saatavilla ongelmitta, mutta yksilöllisemmät toteuttamisen tavat oli tullut itse selvittää ja osata hakea. Näin ollen vammaisssosiaalityöstä lähtöisin olevaa ohjausta ja neuvontaa erilaisista kuljetuspalveluun liittyvistä vaihtoehdoista toivottiin enemmän.

Kielteiset kokemukset vammaisssosiaalityöstä liittyivät siihen, ettei työskentelytapoja koettu riittävän asiakaslähtöisiksi. Keskeisenä ongelmakohtana osallistujien näkemyksissä korostui tunne siitä, ettei ole saanut tarpeeksi tietoa kuljetuspalvelusta ja sen järjestämiseen liittyvistä yksityiskohdista, jotka ovat kuitenkin merkityksellisiä palvelun sujuvan toteutumisen kannalta. Tällaisia olivat muun muassa tieto vakiotaksioikeuden kaltaisista erillisoikeuksista tai kuljetuspalvelun liikkumisalueesta. Oman kuljetuspalvelupäätöksen sisältöön ja toteuttamisen tapaan ei pystynyt vaikuttamaan, jos tietoa ei ollut etukäteen esimerkiksi kuljetuspalveluun liittyvistä käsitteistä. Eräs kuljetuspalvelun käyttäjä kuvasi, kuinka hänen oli tullut valita liikkumisalueensa vähäisin tiedoin palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä:

Palvelutarpeen arvioinnissa mä en tiennyt, mitä tää [liikkumisalue] tarkoittaa. Mä en ollut kuullut tämmöisestä. Se tuli niin yllättäen ja nyt sun pitää valita kaksi aluetta, missä sä haluat asioida ja sitten mä sanoin vaan ihan hirveästi näitä alueita, että mulla on siellä tuota ja

tuolla tätä ja mulla on pankki [kunnassa] esimerkiksi, minne mä en nyt pääse (H8).

Muutama osallistuja mainitsi, ettei tiedä, kuinka hänen tulisi toimia kuljetuspalveluun liittyvissä ongelmassa tai muutostarpeissa. Esimerkiksi eräs osallistuja olisi halunnut hakea itselleen vakio-taksioikeutta, mutta koki palvelujärjestelmässä toimimisen olevan *”tosi vaikeaa. Mä en oikein osaa. Jos mä saisin jostain apua, niin kyllä mä sen tekisin”* (H16). Kuljetuspalvelun käyttäjien kokemusten mukaan palveluihin liittyviä kysymyksiä saattoi jäädä selvittämättä, koska tiedon löytäminen tuntui hankalalta. Jotkut eivät olleet tietoisia, keneen kuljetuspalveluasioissa pitäisi olla yhteydessä tai mistä saa tarvitsemansa työntekijän yhteystiedot. Vaikeudet saada tietoa johtivat joillakin osallistujilla kokemukseen siitä, että heidän tulee selviytyä yksin monimutkaisessa palvelujärjestelmässä: *”sun pitää itse osata selvittää, kun sä joudut johonkin tilanteeseen, että mitähän mä nyt teen”* (H8).

Useampi kuljetuspalvelun käyttäjä mainitsi vammaissosiaalityöhön olevan vaikeaa saada yhteyttä, sillä *”tällä hetkellä vammaispalvelu on [--] niin ruuhkainen”* (H5). Ruuhkaisuutta konkreetisoivat kokemukset siitä, että puhelinpalveluun oli vaikeaa päästä läpi, sähköposteihin vastattiin viiveellä ja hakemusten käsittelyssä kesti useampi kuukausi myös silloin, kun asiakkaan näkökulmasta päätös olisi ollut tarpeen saada nopeasti. Tällainen tilanne saattoi olla vaikkapa tarve matkustaa oman tavanomaisen liikkumisalueen ulkopuolella ja saada päätös ennen matkaa. Esimerkkinä tästä oli erään osallistujan kokemus: *”kun teet anomuksen matkaa varten, niin [--] ennen kuin sä saat sen päätöksen, niin se tarve oli mennyt jo ohitse”* (H13). Vammaissosiaalityön ruuhkaisuus ja päätöksen viivästyminen saattoi siten johtaa tilanteeseen, jossa kuljetuspalvelun käyttäjä ei pääse lähtemään tarvitsemilleen asioille.

Normaalisti näissä päätöksissä on mennyt viikko viiva kaksi, nyt puhutaan toista kuukautta. Kun mä en pääse junalla, mä en bussiin voi mennä, niin mulla ei ole mitään muuta mahdollisuutta kuin pyytää lupa, että saisi mennä taksilla oman alueen ulkopuolelle [--]. Mä soitin oliko se yhdeksän kertaa vammaispalveluun. Mun piti mennä ylioppilasjuhliin. Mä en ole siihen hakemukseen tänä päivänäkään saanut vastausta. Tein sen hakemuksen [--] heti, kun sain kutsun [--]. Jäi ylioppilasjuhlat väliin sen takia. (H5)

Epäkohtana näyttäytyi myös se, ettei vammaissosiaalityön työntekijä vaikuttanut aina ymmärtävän asiakkaan tilannetta tai pysähtynyt kuuntelemaan sitä. Osa koki, ettei työntekijä ollut huomionnut asiakkaan omaa näkemystä liittyen kuljetuspalvelun järjestämiseen tai laajemmin huomionnut asiakkaan elämäntilannetta kokonaisuutena. Tämä johti tilanteisiin, joita muutama kuljetuspalvelun käyttäjä kuvasi kiistoina asiakkaan ja vammaissosiaalityön välillä: *”mä oon tapellut, anteeksi vaan, vammaispalvelun kanssa”* (H14). Osallistujan kuvaama tappelu viittasi tilanteisiin, joissa ei päästy yhteisymmärrykseen palveluiden järjestämisestä. Tästä oli voinut aiheutua kuljetuspalvelupäätökseen liittyviä muutoksenhakuprosesseja, joiden vaiheita olivat ensin hyvinvointialueen oma oikaisuvaatimuksia käsittelevä toimielin, sen jälkeen hallinto-oikeus ja joskus edelleen korkein hallinto-oikeus. Osallistujat kuvasivat muutoksenhakuprosesseja kuormittavina. Jotkut eivät kuormittavuuden tai tiedon puutteiden vuoksi tehneet muutoksenhakua, vaikka kokivat saamansa päätöksen vääränlaiseksi: *”voimavarat ei ole riittänyt lähteä muutoksenhaun kautta hakemaan ja spekuloimaan sitä, että mitä siihen olisi tarvittu”* (H27). Aloitettuja muutoksenhakuprosesseja jätettiin tästä syystä myös kesken: *”en jaksanut lähteä enää tekemään valituksia [--]. Loppui rahkeet”* (H10).

Asiakaslähtöisyyttä vammaissosiaalityössä on hankalaa toteuttaa, jos työntekijöiden vaihtuvuus on suurta. Tällöin asiakas ja työntekijä eivät pääse tarkemmin pohtimaan asiakkaan tilannetta ja vastaamaan siihen yksilöllisesti mietityillä palveluilla. Haasteena on myös se, ettei tieto työntekijän vaihtumisesta aina kulje asiakkaalle: *”mun edellinen sosiaalityöntekijä lopetti minun tietämättä. Mulla meni kolme kuukautta ennen kuin mä tajuan soittaa ja mä lähetin sähköposteja [--]. Sitten mulle kerrotaan, että hän on lopettanut”* (H5). Osallistujan kuvaama tilanne havainnollistaa asiakkaiden palvelujärjestelmässä kokemaa epävarmuutta tiedonkulun puutteiden vuoksi. Palveluihin liittyvät keskeneräiset asiat saattavat jäädä odottamaan, mikä voi viivästyttää palveluiden toteutumista.

4.1.2 Kuljetuspalvelun riittävyys omiin tarpeisiin

Kuljetuspalvelupäätös vaikuttaa siihen, millaiseksi kuljetuspalvelun käyttäminen koetaan jokapäiväisessä elämässä. Jos palvelu on myönnetty huomioiden kuljetuspalvelun käyttäjän yksilölliset tarpeet, lisää se toimijuutta arjessa. Vastaavasti jos palvelun koetaan sovittuvan huonosti osaksi omia liikkumisen tarpeita, täytyy arkea suunnitella enemmän, miettiä vaihtoehtoisia ratkaisuja kuljetuspalvelulle tai jättää menemättä osaan tarvittavista asioinneista tai harrastuksista. Kuljetuspalvelun käyttäjien ajatukset vaihtelivat huomattavasti sen suhteen, nähtiinkö kuljetuspalvelu riittäväksi esimerkiksi myönnettyjen matkojen määrän ja liikkumisalueen suhteen. Osa koki palvelun riittävän erinomaisesti, kun taas osa piti saamiaan kuljetuspalvelumatkoja tarpeisiinsa nähden riittämättömänä.

Kuljetuspalvelumatkojen määrän suhteen selvästi suurimmalle osalle osallistujista oli myönnetty 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa asiointi- ja vapaa-ajanmatkoihin. Jos yhdessä paikassa käyntiin käyttää sekä menomatkan että paluumatkan, mahdollistuu tällöin yhdeksän edestakaista matkaa kuukaudessa. Osa tämän matkamäärän saavista koki matkat riittäviksi suhteessa tarpeisiinsa: *”Omaa autoa [käytän] tänäkin päivänä eli mulle riittää se määrä [--], 18 matkaa kuukaudessa, niin se riittää aivan huimasti”* (H1). Usein tämän matkamäärän kokivat riittäväksi sellaiset kuljetuspalvelun käyttäjät, joilla oli mahdollisuus käyttää kuljetuspalvelun ohella muita liikkumisen muotoja, esimerkiksi kulkea joitakin matkoja liikkumisen apuvälineen kanssa kuten sähköpyörätuolilla, käyttää julkista joukkoliikennettä avustettuna, matkustaa läheisen kyydillä tai ajaa itse autoa tarvittaessa.

Moni osallistuja kuitenkin tunsi kuljetuspalvelun vähäiseksi suhteessa omiin tarpeisiin silloin, kun hänellä oli käytössään 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa. Useampi totesi, että kuljetuspalvelun matkamäärä *”rajoittaa huomattavasti mun liikkumista”* (H6). Tähän liittyi kokemus siitä, että palvelua myönnetään usein vammaispalvelulakiin kirjattu vähimmäismäärä ottamatta huomioon kuljetuspalvelun käyttäjän yksilöllisiä liikkumisen tarpeita. Vähäisestä matkamäärästä kerrottiin yhdenvertaisuuskysymyksenä vammaisten ja vammattomien ihmisten välillä:

Kyllä se yhdeksän edestakaista matkaa on aika vähän, jos ajatellaan, että vammaton ihminen saa kulkea rajattomasti oman kodin ulkopuolella niin paljon kuin kerkii ja jaksaa. [--] Jos on lähtökohta se, että sun pitää suunnitella omaa elämää niin, [--] että sä pääset ainoastaan yhdeksän kertaa kuukaudessa edestakaisin, niin se on aika vähän. (H2)

Edellisessä sitaatissa mainitun suunnittelun tapaan moni osallistuja toi esiin, että kuljetuspal-

velumatkojen vähyden vuoksi täytyy harkita tarkasti etukäteen, mihin käyttää matkansa. Kun kuljetuspalvelumatkoja ei koeta olevan riittävästi, joutuu priorisoimaan välttämättömät asiointit. Asiointeja, kuten kaupassa käyntejä tai viranomaisasioiden hoitamista, voi kuitenkin olla sen verran, ettei kuljetuspalvelumatkoja jää enää vapaa-ajan toimintoihin: *”on ehdottomasti ajateltava, että mä pystyn hoitamaan nää välttämättömät, nimenomaan kaupassa käynnit. [--] Se ei jätä sitten hirveästi enää mahdollisuuksia käydä missään”* (H6). Monet kuljetuspalvelun käyttäjät olivat sitä mieltä, että riittämätön matkamäärä voi rajoittaa harrastuksiin osallistumista ja sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä.

Hyviä kokemuksia osallistujilla oli siitä, että kuljetuspalvelun matkamäärää ja muutoinkin järjestämisen ja toteuttamisen tapaa oli räätälöity yksilöllisiin tarpeisiin sopivaksi. Hieman suurempi matkamäärä, matkojen jaksottaminen vaikkapa vuoden ajalle kuukauden sijaan sekä henkilökohtainen budjetointi olivat esimerkkejä yksilöllisistä keinoista toteuttaa kuljetuspalvelu. Hyville kokemuksille oli yhteistä se, että kuljetuspalvelun käyttäjän näkemys liikkumiseensa ja kuljetuspalveluunsa liittyvistä tarpeista oli kuultu, ja vammaissosiaalityön työntekijä oli käyttänyt asiakkaan tilanteen huomioivaa harkintaa päätöksenteossa. Lisäksi hyvänä pidettiin hyvinvointialueen kuljetuspalveluohjeessa mainittua mahdollisuutta siirtää kaksi käyttämättä jäänyttä matkaa seuraavalle kuukaudelle, mikä toi joustoa palveluun.

Kun matkoja oli myönnetty yksilöllisen tarpeen mukaisesti hieman enemmän kuin 18 yhdensuuntaista matkaa, tuki kuljetuspalvelu sekä asiointeja että vapaa-ajan liikkumista: *”mulla on itse asiassa vähän enemmän kuin se 18 eli [--] aikanaan mä sain, tästä on jo vuosia aikaa, mä sain [tarkka määrä] yhdensuuntaista, niin ne riittää. Kyllä siis hektisimpinä kuukausina [--] hipoo sitä [määrää]* (H3). Riittäväksi koettu matkamäärä oli joustava sen suhteen, että toisina kuukausina on enemmän asiointeja kuin toisina.

Samoin matkojen jaksotus vuoden ajalle lisäsi joustavuutta, jos kuljetuspalvelun tarve ei ollut tasainen ympäri vuoden. Jos esimerkiksi kesällä liikkuu pääasiassa apuvälineillä ja talvella sääolosuhteiden vuoksi kuljetuspalvelua käyttäen, mahdollistaa vuosijaksotus matkojen säästämisen tarvittaviin ajankohtiin: *”ne 18 matkaa muutettiin 216 matkaksi vuodessa. [--] Kesäkuussa ei tullut yhtään matkaa [--], talvella tulee kaikista eniten”* (H13). Myös henkilökohtainen budjetointi eli yksilöllisesti sovittu euro- tai kilometriperustainen määrä kuljetuspalvelua tietyllä ajanjaksolle sai sitä käyttäviltä osallistujilta palautetta joustavuudesta muun muassa siksi, että silloin kuljetuspalvelua voi käyttää riippumatta kuntarajoista:

Joustavuus, joka minusta on juuri sitä normaalia elämänpiiriä, niin tällä [henkilökohtaisella budjetoinnilla] toimii paremmin. [--] Se helpottaa just sitä kokemusta, että mä voin itse vaikuttaa, mihin mä menen ja minkä verran. (H11)

Nyt henkilökohtainen budjetti on [tarkka määrä] euroa ja liikkua saa, vaan Suomen raja on rajana. [--] Se on [tietyllä ajanjaksolle], niin se riittää hyvin näille mun [harrastus]reissulle ja sitten mulla on [läheinen eri puolella Suomea], niin olen käynyt hänen luonaan. (H28)

Edellä mainittuja kuljetuspalvelun järjestämisen ja toteuttamisen tapoja tuotiin esiin osallistujien toiveissa siitä, miten kuljetuspalvelu toimisi paremmin suhteessa heidän tarpeisiinsa ja tilan-

teeseensa. Kaikilla kuljetuspalvelun käyttäjillä ei ollut tietoa siitä, että yhtenä vaihtoehtona on jaksottaa kuljetuspalvelumatkat kuukauden sijaan pidemmälle aikavälille, jotta niitä voisi käyttää vaihtelevasti esimerkiksi vuodenajan mukaan: *”asiointimatkoja voisi talviaikaan olla enemmän [--] ja kesällä mulla jää käyttämättäkin niitä asiointimatkoja jonkun verran”* (H12). Henkilökohtainen budjetointi kiinnosti joitakin osallistujia, mutta heillä ei ollut tietoa, onko tämä järjestämistapa käytössä omalla hyvinvointialueella tai miten sitä voisi hakea:

Kyllä mä kovasti olisin toivonut, että tässä uudistuksessa [--], sote-uudistuksessa [--], silloin puhuttiin tosi paljon siitä henkilökohtaisen budjetoinnin mahdollisuudesta. Voi että miten kätevää se olisi tänä päivänä, jos mulle olisi määritelty tietty budjetti taksimatkoihin [--]. Mä voisin käyttää sen taksin sillä tavalla kuin mä haluan. [--] Tää helpottaisi myöskin, jos mä oon toisaalla Suomessa. (H1)

Kuljetuspalvelun liikkumisalueen riittävyys omiin tarpeisiin nähden oli kuljetuspalvelun käyttäjien usein esiin nostama asia. Tavallisesti kuljetuspalvelun liikkumisalueena on oma asuinkunta ja sen toiminnalliset lähikunnat eli lähimmät kunnat, joista ihminen saa tarvitsemansa palvelut. Käytännössä raja on usein tehty asuinkunnan naapurikuntiin. Suurin osa osallistujista ilmoitti hänelle määritellyn liikkumisalueen olevan *”tää kotikunta ja sitten rajanaapurikunnat”* (H27). Joidenkin osallistujien liikkumisen tarpeisiin tämä oli sopiva alue, joka mahdollisti tarvittavat asiointi- ja vapaa-ajan matkat. Joidenkin liikkumista aluerajaus naapurikuntiin puolestaan vaikeutti. Koska kuljetuspalvelun liikkumisalueet saman hyvinvointialueenkin sisällä ovat erilaiset kuljetuspalvelun käyttäjän asuinkunnan mukaan, vaihtelivat osallistujien mahdollisuudet muun muassa sen suhteen, pääsiko hän käymään kuljetuspalvelun avulla Helsingissä tai sijaitsiko tarvittava juna-asema hänen kuljetuspalvelun liikkumisalueellaan:

Hyvänä esimerkkinä nyt tämä, että kun junat ei mene [kunnasta A] Helsinkiin eikä Turkuun, niin minä [kunnan A asukkaana] en pääse junaan yksinkertaisesti, koska [kunnan B, jossa on juna-asema] välillä on sekä [kunta C] että [kunta D]. (H5)

Riittämättömän liikkumisalueen kerrottiin rajoittavan pääsyä muun muassa asioimaan, liikunta- ja kulttuuriharrastusten pariin sekä kyläilemään läheisten luona. Joillakin kuljetuspalvelun käyttäjillä oli rajatumpi kuljetuspalvelun liikkumisalue kuin naapurikuntien mukainen raja, esimerkiksi liikkumisalue saattoi kattaa vain oman asuinkunnan ja Helsingin. Eräs osallistuja kuvasi kokemustaan siitä, kuinka ei päässyt kuljetuspalvelun avulla tekemään tarvitsemiaan asiointi- ja vapaa-ajan matkoja, sillä palvelupäätös ei vastannut hänen tarpeitaan:

Mä kävisin siellä [kauppakeskuksessa, jossa] on mun kaikki urheiluvaatekaupat, mistä mä [--] hankin kaikki. Se on [kunnassa A], sinne mä en pääse. Ja sitten sinne [kuntaan B, jossa on pankki] mä en pääse. Mulla asuu ystävä [kunnassa C], sinne mä en pääse. Mulla asuu toinen ystävä [kunnassa D], sinne mä en pääse. [Kunnassa B] on tietysti se luonto ja kaikki ja ystäviä sielläkin. [--] Ne on mulle kaikki tärkeitä ja se että päätöksessä ei huomioida sitä ollenkaan. (H8)

Edelleen kuljetuspalvelun yksilöllisiin tarpeisiin liittyen osallistujat kertoivat olennaiseksi palvelupäätöksellä myönnettävät erillisoikeudet, joista useimmiten mainittiin vakiotaksioikeus. Vakio-

taksioikeuden voi saada erityisestä syystä mahdollistamaan kuljetuspalvelun käyttämisen. Jotkut osallistujat nostivat esiin, että *“vaikeaa on saada sitä vakiotaksilupaa”* (H28). Niille kuljetuspalvelun käyttäjille, joille vakiotaksioikeus oli myönnetty, varmisti se turvalliset kuljetuspalvelumatkat ja parhaimmillaan hän pystyi käyttämään saman taksirytyksen palveluita pitkäaikaisesti: *“vakiotaksin kyydissä onnistuu turvallinen matka ja se on niin tuttu, kun parikymmentä vuotta on jo yhdessä ajettu”* (H30). Vakiotaksia käyttäessä oli tärkeää, että *“sä tiedät, että asia hoituu ja [--] tunnet sen ihmisen, jonka kanssa sä oot yhteistyössä”* (H10). Sen lisäksi, että vakiotaksin käyttäjä tuntee kuljettajat, myös kuljettajat tuntevat vakiotaksin käyttäjän tarpeineen: *“pystyy luottamaan kuljettajaan, joka tietää minut, tietää mun aikataulut, että ne pystyy sopimaan”* (H13). Erityisen hyvin vakiotaksi toimi melko säännöllisiin asiointi- ja vapaa-ajan matkoihin, jolloin kuljettajat pystyivät varaamaan tietyt ajankohdat vakiotaksin käyttäjän matkoja varten. Vakiotaksioikeutta pidettiin tarpeellisena myös työ- ja opiskelumatkoilla, mitä alueen vammaisneuvostossa oli tuotu esiin.

Muista erillisoikeuksista osallistujat mainitsivat tärkeäksi yksinmatkustusosoikeuden, kalustotarpeen ja avustamisen lisäpalvelut, jotka mahdollistivat kuljetuspalvelun käytön. Osa osallistujista koki tarvitsevansa edellä mainittuja erillisoikeuksia, mutta niitä ei ollut hänelle myönnetty. Yksinmatkustusosoikeus eli varmuus siitä, ettei matkoja yhdistellä toisten kuljetuspalvelun käyttäjien kanssa, oli tärkeä erityisesti terveydentilan vuoksi: *“[vammaissosiaalityössä] on otettu huomioon tää minun alttiuss näihin sairastumisiin. Sieltä myönnettiin yksinmatkustusosoikeus”* (H25). Päätökseen kirjatun kalustotarpeen tarkoituksena on varmistaa sitä, että kuljetuspalvelumatka toteutetaan käyttäjänsä tarpeen mukaisella autolla, kuten henkilöautomallisella taksilla tai esteettömällä taksilla. Avustamisen lisäpalvelut puolestaan mahdollistavat esimerkiksi kuljetuspalvelun käyttäjän pääsyn taksiin ja sieltä ulos sekä pääsyn tarvittavaan rakennukseen ja sieltä ulos kuljettajan avustamana.

4.2 Kuljetuspalvelumatkojen toteutukseen liittyvät tekijät

4.2.1 Kuljetuspalvelumatkan luotettavuus

Kuljetuspalvelun toimivuuden kannalta avainasemassa on palvelun ennakoitavuus ja luotettavuus. Luotettavuuteen liittyviä tekijöitä ovat muun muassa se, että taksien välityskeskus onnistuu tehtävässään välittää kyydit sovitusti, taksi saapuu hakemaan asiakasta ajoissa ja kyydillä pääsee sovittuun paikkaan. Osallistujien kokemukset vaihtelivat sen suhteen, kuinka luotettavaksi he kokevat kuljetuspalvelun. Joidenkin kokemusten mukaan kuljetuspalvelu toimii pääsääntöisesti hyvin ja sovitusti, kun taas osalla kuljetukset olivat myöhästyneet usein tai hänet oli kuljetettu väärään paikkaan, mikä heikensi kokemusta palvelun luotettavuudesta.

Kuljetuspalvelumatkat tilataan pääsääntöisesti välityskeskuksen kautta. Kuljetuspalvelukyydit on tilattava hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti välityskeskuksesta vähintään tuntia ennen toivottua lähtöaikaa, minkä osa koki pitkäksi odotusajaksi. Erityisesti paluukyydin ajankohdan määrittäminen menomatkan tilaamisen yhteydessä oli joidenkin kuljetuspalvelun käyttäjien mukaan hankala ennakoita, mutta jos paluukyydin tilasi vasta ollessaan valmiina lähtemään taksiin, tuli huomioida tämä tunnin odotusaika. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on siirrytty kesäkuussa 2025 uuteen, Keski-Suomessa toimivaan välityskeskukseen. Kuljetuspalvelun käyttäjillä oli eri-

laisia kokemuksia sen suhteen, miten aiempi tai uusi välityskeskus toimii. Eräs osallistuja kiitteli uutta välityskeskusta hyvästä palvelusta:

Mun täytyy kiittää, aivan huipputyyppejä. [--] Vastaavat puheluun ja mun tekstiviestiin reagoidaan. [--] Sitten viimeksikin soitettiin: "Onko teille tullut taksi?" "Joo kiitos, on tullut." Niin että varmistettiin. Palvelu toimii, hienoa. (H14)

Välityskeskusten, aiemman ja nykyisen, toimivuudessa kerrottiin olleen tai olevan puutteita. Hyvinvointialueen käynnistymisvaiheessa oli osallistujien kertoman mukaan ollut maksullista soittaa välityskeskukseen palvelunumeroon, mutta sittemmin puhelinnumeron maksullisuus oli poistettu. Välityskeskukseen puhelinpalveluun osa kuljetuspalvelun käyttäjistä oli päässyt läpi nopeasti: "en ole joutunut odottamaan pitkään, että on päässyt sinne" (H6), mutta toisaalta jotkut olivat joutuneet odottamaan kauan: "sinne mistä tilataan nää taksit, niin sinne ei saatu mitään yhteyttä moneen tuntiin" (H17). Tilanteissa, joissa välityskeskukseen kautta tilattu taksi ei saavu, mutta välityskeskukseen ei saa yhteyttä tilataksaan uuden kuljetuksen, "keskus vaatii sen, että sinnehän pitää sitten soittaa sen tunnin ajan, jotta sä saat sen oikeuden tilata normaalin taksin, niin silloinhan yleensä se meno on jo mennyt" (H5).

Joidenkin osallistujien mukaan Keski-Suomesta käsin toimivassa välityskeskuksessa ei ollut riittävää paikallistuntemusta, mikä hankaloitti matkojen tilaamista: "kun sanon jonkun paikan, että minne on menossa, niin he kysyy, että millä kadulla se on" (H12). Kuljetuspalvelun käyttäjän täytyi itse etsiä esimerkiksi kulttuuritapahtumapaikan virallinen osoite, kun kohteen sijainti ei ollut välityskeskukseen tiedossa. Välityskeskukseen koettiin toimivan "aika huonosti. [--] Siellä kun ei tunneta Helsingin seutua lainkaan. [--] Tää on ihan sekaisin heillä tää tilaussysteemi" (H15). Haasteeksi kerrottiin myös, ettei kuljettajalle voi soittaa suoraan, mikäli taksi ei saavu tai tilaussovelluksesta näkyy, että kuljettaja on mennyt hakemaan palvelun käyttäjää väärästä paikasta: "yksi ongelma on tietysti se, kun sä et voi suoraan soittaa taksin kuljettajalle, että hei sä oot väärässä paikkaa. Ei ole niitä numeroita, niin pitää sitten soittaa sinne [välitys]keskukseen" (H1). Tämän käytännön koettiin hankaloittavan sekaannuksien selvittämistä.

Välityskeskuksilla on käytössään sähköisiä järjestelmiä, joista näkee kuljetuspalvelun käyttäjien tiedot, kuten kalustotarpeen ja mahdolliset kuljetuspalvelun erillisoikeudet. Joskus järjestelmissä on häiriöitä, jolloin ihmisen tietoja saattaa hävitä järjestelmästä, taksinkuljettajalla ei näy asiakkaalle tilattua kyytiä tai taksi katoaa välityskeskukseen näkymästä. Tällaiset väliaikaiset tekniset ongelmat saattoivat vaikeuttaa kuljetuspalvelun käyttäjän matkustamista huomattavasti: "kun tarkastelivat sieltä, niin sieltä ei löytynyt mitään ennakoivia asiakastietoja, mukamas asiakasprofiili oli tyhjä" (H24). Tällaiset ongelmat johtivat muun muassa siihen, ettei kuljetuspalvelumatkaa saanut tilattua oman kuljetuspalvelupäätöksen mukaisesti: "mä olin lähdössä just sinne [harrastus]paikalle [--], niin sanotaan välityskeskuksesta, että mulla ei ole vakiotaksioikeutta [--]. Eli jonkun tietokonepäivityksen takia multa oli hävinnyt tää vakiotaksioikeus" (H1).

Taksin saapuminen oikeaan paikkaan ja oikeaan aikaan hakemaan kuljetuspalvelun käyttäjää on edellytys sille, että hän pääsee tarvitsemilleen asioille. Monilla oli kokemus siitä, että suurimman osan matkustuskerroista taksi saapuu ajoissa. Erityisesti vakiotaksin käyttö mahdollisti monen osallistujan mukaan perillä olemisen ajoissa, ja osa heistä suunnitteli asiointiaikataulunsa luotet-

tavaksi kokemansa vakiotaksin mukaan: *”kamppaajat ja tällaiset niin hoidetaan sitten vakiotaksilla [--] ja ellei hän pääse, niin sitten muutetaan se aika niin, että hän pääsee* (H5). Vakiotaksin myönteisenä puolena oli luotettavuus, mutta kääntöpuolena se, että omia asiointeja aikatauluihin saattoi joutua suunnittelemaan myös tästä näkökulmasta.

Toisilla osallistujilla oli paljon kokemuksia kuljetuspalvelukyytien myöhästelyistä, mikä aiheutti epävarmuutta sen suhteen, pääseekö tietyllä matkustuskerralla paikalle ajoissa. Monen huomioita kuvasikin se, että *”kuljetuspalvelu on toiminut sekä hyvin että hyvin huonosti”* (H15) eli palvelun toimivuus vaihteli kyydin ajoissa saapumisen osalta matkustuskerrasta riippuen. Monet kuljetuspalvelun käyttäjät kuvailivat varautuvansa niin, että tilaavat kyydin hyvissä ajoin siihen nähden, milloin vaikkapa kokous tai tapahtuma alkaa: *”minä olen ottanut siinä varman päälle ja varannut aikaa siihen, että ennätän”* (H25). Toinen osallistuja kertoi samasta asiasta: *”jos on oikein tiukat aikataulut, niin sä oot myöhässä. Kyllähän olisin monta kertaa myöhästynyt, jos oisin luottanut pelkästään siihen, että taksi on paikalla”* (H1). Taksien toistuva myöhästely aikataulusta aiheutti joillekin osallistujille tunteen siitä, että vammaisten ihmisten aikaa ei arvosteta. Taksien odottaminen vei kohtuuttoman paljon aikaa arjesta:

Kun mä [menen] pikkuhiljaa sinne, mihin sen taksin pitäisi tulla, niin tuleekin ilmoitusta, että se taksi tulee vasta puolen tunnin päästä. Täytyy käydä taas takaisin sisälle odottamaan. Siinä ei arvosteta tavallaan sitä vammaisen ihmisen aikaa ollenkaan ja voimavaroja, mitä häneltä kuuluu siinä odottamisessa. [--] Mä oon joutunut luopumaan tavallaan omasta ajasta, koska mun täytyy se taksi tilata niin paljon etuajassa, että siinä on ne yhdistelymahdollisuudet ja kaikki. Sitten mä saatan olla perillä siellä, minne olin menossa niin tosi paljon aikaisemmin tai sitten oon perillä viime tipassa (H23).

Taksin saapumiseen ja perille pääsyyn ajoissa voi vaikuttaa edellä mainittu matkojen yhdistely. Muutamilla kuljetuspalvelun käyttäjillä oli kokemuksia matkojen yhdistelystä. Pääasiassa heidän kokemuksiansa mukaan tämä viivästytti joko hieman tai merkittävästi perille pääsemistä: *”kuta-kuinkin [matkat] on onnistuneita, mutta jonkun verran siihen omaan matkaan on tullut pituutta lisää”* (H27). Yksi useamman kerran matkojen yhdistelytilanteessa ollut osallistuja kuvasi, että *”näähdistelmät ei ole kyllä toiminut kuin tasan kerran”* (H18). Tällä hän tarkoitti sitä, että vain kerran yhdistelty kuljetus oli ollut perillä sovittuun aikaan.

Aikataulujen ennakoimattomuuden lisäksi matkojen yhdistelyn ongelmaksi nimettiin se, ettei matkoja yhdisteltäessä reitti ollut aina järkevä ajatellen kuljetuspalvelun käyttäjien määränpaita: *”tuli tällainen yhdistelykyyti, niin [--] kun minut haettiin ensimmäisenä, olin tuolla tuttavalla luona, niin sitä sitten ajettiin [kauas] hakemaan toinen [--], tämä vietiin kauemmaksi minun kodin ohi. Taidettiin ajaa pitkä matka, että ei pystytty jättämään minua siinä matkalla pois”* (H13). Näin ollen yhdistelty kuljetuspalvelukyyti saattoi osallistujien kertomana kestää selvästi pidemmän ajan kuin ilman matkojen yhdistelyä. Hankalana pidettiin matkojen yhdistelyä silloin, kun kyydissä on useampia apuvälineiden käyttäjiä: *”kun on näitä isompia apuvälineitä, pyörätuoleja sun muita, niin [--] tää vie aikaa, kun veivaa pyörätuoleja sisään ja ulos ja kuka menee milloinkin ulos ja kuka menee mihinkin ja veivataan edestakaisin”* (H30).

Erityisen vaikeita tilanteita syntyi silloin, kun kuljetuspalvelukyyti ei saapunut paikalle ollenkaan.

Muutama osallistuja kertoi, että *”mulla on päiviä, jolloin taksia ei ole laisinkaan tullut”* (H4). Kuljetuspalvelun käyttäjien mukaan tällöin täytyi odottaa, yrittää soittaa välityskeskukseen hankkiakseen uuden kyydin tai perua asiointinsa: *”olen odottanut 1 h [--], jätin kampaaja-ajan käyttämättä”* (L2). Taksien saapumattomuus saattoi aiheuttaa käytännön ongelmia muiden palveluiden kanssa, kuten kuluttaa henkilökohtaisen avustajan tunteja: *”avustajan työpäivät saattaa sitten venyä ja mennä ylitöiksi, kun odotellaan autoa kaksi tuntia”* (H18). Osallistujilla oli yksittäisiä kokemuksia myös kuljetuspalvelumatkan keskeytymisestä. Seuraava osallistuja jakoi kokemuksen työpalaverista myöhästymisestä kuljetuksen keskeytymisen vuoksi:

Mä lähdin työpalaveriin, joka oli tosi tärkeä [--]. Kuljettaja otti kyytiin ja sanoi, että no nyt on tilanne, että hän vie mut tuohon [--] kilometrin päähän ja jättää sinne, että siellä on hyviä takseja, että voit ottaa siitä uuden taksin. Mä olin aivan hämilläni, että hei mä tilasin taksin ja sä tulit, että miksi sä heität mut ulos täältä tuohon kilometrin päähän. [Hän] sitten vaan selitti jotakin, että kun hänelle tuli joku oma asiakas, ilmeisesti tämmöinen vakiotaksiasiakas. Että hän vaihtaa siihen, hän ottaa sen ja mä jäin siihen. [--] Mä olin niin pulassa. No silloin meni se palaveri sivu suun [--]. Mä jouduin vaan soittamaan, että nyt kävi näin. (H8)

Tilanteissa, joissa taksi oli jättänyt kuljetuspalvelun käyttäjän väärään paikkaan tai ei ollut saapunut hakemaan häntä, syntyi myös vaarallisia tilanteita. Kuljetuspalvelun turvallisuutta tarkastellaan tarkemmin seuraavassa alaluvussa, mutta nämä kokemukset kytkeytyivät olennaisesti myös palvelun luotettavuuteen:

Pahin oli yksi taksi, [joka] jätti minut, kun olin menossa kylään rivitaloalueelle koirani kanssa. Taksi siis jätti, en nähnyt [näkövamman vuoksi] missä oltiin, eikä koira mennyt sinne minne piti, ja seistiin jonkun aikaa [--]. Näen joskus niin kuin hahmoa ja huomasin, että isoja taloja oli, enkä tiennyt, missä olin. Koira lähti kävelemään sitten vähän ajan päästä mietittyään ja löysimme sen paikan. Edelleenkaan en tiedä, mikä kerrostaloalue se oli. (H9)

Oon tosiaankin istunut lumimyrskyssä yksin pyörätuolissa jossain, missä ei ole mahdollisuutta päästä sisälle, että mä olen esimerkiksi jäänyt pieneen kylään [--] yhdeksän jälkeen illalla lumimyrskyyn ja [--] olin siellä puolitoista tuntia, [--] että puhutaan semmoisista tosi vakavista tilanteista. (H5)

Kuljetuspalvelun ongelmien takia osa osallistujista koki epävarmuutta sitä kohtaan, uskaltaako arkiset asiointit hoitaa kuljetuspalvelun avulla. Kauppa-asiointin suhteen osa koki, että kuljetuspalvelun avulla kaupassa käymisen sijaan varmempi tapa on tehdä kauppatilaus, jotta esimerkiksi pakasteet eivät mene pilalle mahdollisen taksin odottelun vuoksi: *”en mä voi mennä kauppaan ja ostaa pakasteita, että jos mä joudun istumaan siellä tunnin pihalla”* (H15). Arjen toimivuuden kannalta kauppa-asiointit ja muu oman arjen aikatauluttaminen ovat keskeisiä, mutta kuljetuspalvelun ennakoitavuuden ongelmat aiheuttivat tähän liittyviä huolia: *”Epävarmuus on kaikkein pahinta. Sä et voi tietää, saatko sä taksin sovituksi. Sitten pakasteet sulaa ja avustajalta loppuu työaika”* (H14). Osa kuljetuspalvelun käyttäjistä koki, että erityisen tärkeisiin tilaisuuksiin oli varauduttava muutoin kuin kuljetuspalvelulla. Eräs osallistuja olisi halunnut käydä äänestyspaikalla äänestämässä, mutta piti varmempana järjestää tämän kotiäänestyksen keinoin kuljetuspalvelun toimintahäiriöiden takia:

Johtuen näistä toimintahäiriöistä nimenomaan [--], tässä oli yksi esimerkki, kun näitä yhteiskunnallisia tehtäviä on, kuten käydä äänestämässä. Ja nyt oli [--] kahdet vaalit kuitenkin, niin mun oli pakko pyytää virkailija tänne [kotiin], koska mä en voinut luottaa siihen, että pääsenkö sinne. (H14)

Osalla toistuvat kokemukset kuljetuspalvelun ongelmista johtivat siihen, että kuljetuspalvelun käyttöä pyrittiin vähentämään: *”ihmiset ei enää halua lähteä minnekään, kun ei tiedä, kuka sieltä tulee ja koska se tulee ja mikä meininki on. Tässä on kokonaan unohdettu se, että ketä tän pitäisi palvella”* (H10). Jotkut liikkuiivat mieluummin lyhyemmät matkat apuvälineiden avulla tai pidemmät matkat julkisen liikenteen avulla välttääkseen kuljetuspalvelun hankaluudet, vaikka julkisen liikenteen käytössäkin oli esteettömyyden puutteiden vuoksi hankaluuksia:

Kun se [kuljetuspalvelu] toimisi oikein, mä voisin haaveilla enemmänkin. Mutta en mä nyt sitten taas, kun kaikki on olevinaan niin vaikeata ja raskasta, niin en mä sillain lähde. Yhtäkkiä metro, mikä ei ole kuitenkaan loppupeleissä, hissit ja kaikki, se ei ole se maailman helppoin ja yksinkertaisin, niin se rupeaa olemaan houkuttelevampi vaihtoehto kuin taksi. (H3)

Jotkut kuljetuspalvelun käyttäjät vertasivat nykyistä kuljetuspalvelun toteuttamistapaa ja kuljetuspalvelukyytien välityskeskukseen kautta tilaamista sitä edeltäneeseen taksikorttimalliin. He muistelivat, kuinka joustavaa oli käyttää taksikorttia ja kuinka sai ottaa tolpalta valitsemansa taksin: *”täytyy sanoa, että kyllä se [kuljetuspalvelu] huonompaan menee. [--] Ihan hyvä oli, kun me vammaisetkin saatiin valita oma kuski. Nyt sieltä tulee mikä tulee”* (H16). Myös toinen osallistuja piti aiempaa systeemiä hyvänä sekä kiteytti kuljetuspalvelun nykyisiä ongelmia, joiksi mainitsi kilpailutuksiin ja heikentyneeseen laatuun liittyvät ongelmat:

Kun oli taksikortti olemassa, se oli hyvä järjestelmä, kun auton sai valita vapaasti [--]. Vuosi vuodelta palvelu huononee. Aina kun tulee joku muutos tai kilpailutetaan noita autoja tai [--] tää [välitys]keskus, niin aina tulee huononnus siinä vaiheessa. Tietenkin mun mielestä niissä kilpailutuksissa pitäisi panostaa laatuun ja sellaisiin toimijoihin, jotka osaavat hoitaa sen homman, eikä siihen hintaan. Yksi älyttömyys: saatan olla Helsingissä ja tilaan auton, niin se auto lähtee jostain [--] toiselta puolelta pääkaupunkiseutua. [--] Jossain vaiheessa mainostettiin, että nää autot on päästöjen mukaan valittu, mutta eihän tässä ole mitään järkeä, jos se vähäpäästöinenkin auto lähtee älyttömän matkan päästä. [--] Kuljetusfirmoina on yrityksiä, jotka ajaa halvemmalla, ja tietenkin laatuakin on heikompaa. Siksi ollaan tässä tilanteessa, että meillä on tätä valitusta ja ongelmia, kun laatu on heikko. (H29)

Edellisen sitaatin tapaan osallistujat toivat esiin, että on hankala luottaa kuljetuspalveluun tehtävien uudistusten parantavan palvelua. Samalla he peräänkuuluttivat laadun merkitystä kuljetuspalvelussa, ja mainitsivat laadun heikentyneen viime vuosina: *”Mä olen tällä hetkellä hyvin huolissani siitä tilanteesta, mihin tämä on nyt etenemässä, ja on edennyt jo ihan kokonaisuudessaan tää hyvinvointialueen kuljetuspalvelu. Pelkään, että se vielä siitä etenee huonompaan suuntaan, että se on suuri huolenaihe”* (H6).

Useampi osallistuja kritisoi sitä, että keskeisimpänä kriteerinä kuljetuspalvelun kilpailutuksissa näyttäytyy halpa hinta. Kilpailutukset määrittivät myös vakiotaksien käyttämistä, jolloin kul-

jetuspalvelun käyttäjä saattoi joutua vaihtamaan luotettavaksi kokemansa taksiyrityksen: *”Hyvinvointialue on kilpailuttanut taksipalvelut, niin on ollut [--] täysin epäselvää, voinko mä jatkaa nykyisellä palveluntuottajalla”* (H11). Useampi osallistuja korosti näkemystään siitä, ettei halvimmalla hinnalla saa laadukasta kuljetuspalvelua: *”Kun ainostaan hinta ratkaisee, niin he tekee mahdollisimman halvan diilin ja sitten niitten armoilla ollaan”* (H18). Palvelun käyttäjien mukaan hinnan sijaan esimerkiksi taksikaluston toimivuuden ja kuljettajien osaamisen tulisi merkitä kilpailutuksessa: *”joku vaatimustaso tulisi olla, kun autoilijoita vaan hyväksytään tähän systeemiin mukaan, että se ei ole pelkkä hinta”* (H27). Vammaisten ihmisten oikeuksien toteutumisen näkökulmasta kuljetuspalveluun tulisi osallistujien mukaan panostaa:

Yhteiskunnan pitää säästää, mutta itse asiassa se, että [--] ihmiset käyttää kuljetuspalveluita, niin sehän on merkki siitä, että ihmisten oikeus liikkumiseen ja perusoikeudet toteutuu. He pääsee kulkemaan, he voivat kokoontua ja pääsee [--] vaikka sinne mielenosoitukseen käyttämään sananvapautta. Kaikki nää leikkaukset tavallaan vie sitä, että kun siitä tehdään vaikeampaa ja vaikeampaa. [--] Mitä enemmän takseja käytettäisiin, niin sitä kalliimmaksi se tulee, mutta sitä enemmän se kertoisi sitä, [--] että vammaisten perusoikeudet toteutuisi paremmin. (H3)

Edelleen luotettavuuden kokemukseen kytkeytyi se, onko palvelusta annetulla palautteella merkitystä. Useampi kuljetuspalvelun käyttäjä avasi tilannetta siten, että on joskus antanut palautetta joko vammaissosiaalityöhön, välityskeskukseen tai suoraan kuljettajalle, kun kuljetuspalvelun toteutuksessa on ollut epäkohtia. Osallistujat eivät kuitenkaan tienneet, oliko palautetta käsitelty tai pyrittiinkö palautteen myötä kehittämään palvelua: *”Yhteenkään reklamaatioon ei ole mulle vastattu. Minä en tiedä, onko nekään mennyt yhtään mihinkään, että on vahvasti sellainen olo, että minua ei kuulla”* (H25). Vastineeksi palautteelle oli saattanut tulla kiittäus viestin perille saapumisesta tai kiittäminen palautteesta. Muutama kuljetuspalvelun käyttäjä mainitsi, ettei usko annetun palautteen vaikuttavan kuljetuspalveluun käytännössä.

4.2.2 Kuljetuspalvelumatkan turvallisuus

Osallistujat nostivat esiin keskeisenä kuljetuspalvelun toimivuuden osalta kuljetuspalvelumatkojen fyysisen ja psyykkisen turvallisuuden. Fyysiseen turvallisuuteen liittyi esimerkiksi kuljettajan ajotapa ja avustamisosaaminen, ja psyykkiseen turvallisuuteen se, tunteeko kuljetuspalvelun käyttäjä matkojen sujuvan hallitusti vai joutuuko hän jännittämään matkojen aikana. Olennaiseksi kuljetuspalvelun turvallisuuden kannalta kerrottiin kuljettajien osaaminen ja ammattitaito, joiden suhteen osallistujat kuvasivat merkittävää vaihtelua. Huomattavaa vaihtelua kuvattiin olevan eri yritysten kuljettajien ja heidän kalustonsa osalta, mikä vaikutti turvallisuuden kokemuksiin heikentävästi.

Lähtökohdaksi turvalliselle kuljetuspalvelumatkalle osallistujat kertoivat kuljettajan avuliaisuuden ja asiakkaan tarpeisiin reagoimisen: *”mä lähtisin siitä semmoisesta perus ystävällisyydestä ja huomioon ottamisesta”* (H27). Toisen kuljetuspalvelun käyttäjän sanoin tärkeää on *”yleinen asiakaspalveluasenne. Se, ettei ole vain pelkästään rahtina siellä tilassa, vaan kohdellaan niin kuin ihmisenä”* (H29). Erään osallistujan mukaan kuljetuspalvelumatkoilla pääasiassa toteutuu hyvin *”auttamisvalmius, siinä ei ole moittimista”* (H15). Positiivisen kokemuksen kuljettajien ammattitaidosta ja kohtaamisesta jakoi myös toinen osallistuja:

Ammattitaitokysymys on kaikkein tärkeintä. Mulla on huippukuskit ollut ihan oikeasti. Ne tietää mut, ne tulee hakemaan mut vaikka sisältä. Ja auttaa tosiaan. Tää onkin tärkeää, mä tykkään. (H14)

Toisaalta osalla kuljetuspalvelun käyttäjistä kokemus oli päinvastainen. Erityisesti henkilöautomallisella taksilla liikkuvaa ihmistä kuljettaja ei aina huomannut auttaa tai kysyä avun tarpeesta: *”viime aikaisten kokemusten perusteella [--] se on yksi tai kaksi kymmenestä, joka nousee kuskin penkiltä avaamaan ovea tai edes kysymään, tarvitko apua”* (H29). Lisäksi kokemukset vaihtelivat sen suhteen, missä määrin kuljettajat ovat apuna tavaroiden kanssa. Joidenkin osallistujien mukaan *”poikkeuksetta, kun tullaan esimerkiksi kaupasta, niin he kantavat mun kassit tuohon hissien eteen ja nostavat vielä hissiin”* (H6). Päinvastaisesti toisen osallistujan mukaan yleistä oli, että *”jos ei oo ovet auki, niin se menee avaa, mutta ei ne mitään muuta teekään, vaikka siinä profiilissa lukee, että haetaan sisältä ja tuodaan kauppaostokset ovelle”* (H20).

Kuljetuspalvelun käyttäjän tarpeiden huomioiminen sisältää palvelun käyttäjän kuuntelemisen, mikä voi liittyä esimerkiksi asiakkaan oikeaan määränpäähän pääsemiseen. Vaikkapa niissä tilanteissa, joissa kuljettaja käyttää navigaattoria, saattaa se näyttää hieman eri kohtaan kuin minne kuljetuspalvelun käyttäjän tarvitsisi päästä tai missä on rakennuksen esteetön sisäänkäynti. Vammaisella ihmisellä voi olla asiasta paras tietämys, mutta kuljettajat eivät aina huomioineet tätä:

Sitten taas kuljettajan asenne. Aina on se haaste, kun mä en tiedä, mikä ohjeistus niille kuljettajille annetaan sieltä [välitys]keskuksesta. Ehkä siellä kuljettajalle on sanottu, että [--] sun pitää olla tosi tarkka ja ajat vaan sinne, minne navi näyttää ja yhtään ei saa asiakasta kuunnella. Se tuntuu pahalta haastaa niitä kuljettajia, koska he saattaa vaan noudattaa ohjeita, jotka sitten sotii mun tarpeita vastaan. (H3)

Kommunikoinnin onnistumiseksi suuri osa osallistujista peräänkuulutti kuljettajan riittävän kielitaidon tärkeyttä. Monet toivat ilmi, että *”kaikilla ei ole sitä kielitaitoa ihan riittävästi”* (H7). Palvelun käyttäjien mukaan viime vuosien aikana taksialalle on tullut paljon tällaisia toimijoita: *”Se kun on vertaillut vuosien aikana näitä taksinkuljettajia, niin semmoinen taksari, joka ei osaa suomea oikeastaan ollenkaan, niin siinä on tiettyjä haasteita”* (H23). On turvallisuuden näkökulmasta keskeistä, että kuljetuspalvelun käyttäjällä ja kuljettajalla löytyy yhteinen kieli, jolla pystyy keskustelemaan matkan toteuttamiseen liittyvistä asioista: *”kielitaitoa tarvitaan, että pystyy kommunikoidaan luontevasti ja ymmärretään molempiin suuntiin, mitä puhutaan”* (H29). Riittävä kielitaito nähtiin tärkeänä osana kuljettajan ammattitaitoa.

Suuri osa osallistujista kertoi olleensa tilanteissa, joissa kuljettajan kielitaito oli osoittautunut riittämättömäksi. Osallistujan mukaan *”kuljettaja, joka ei osaa puhua mun käyttämää kieltä [--], ei ole mitään mahdollisuutta, että se matka onnistuu turvallisesti”* (H8). Kielitaidon kerrottiin olevan erityisessä asemassa turvallisuuden kannalta silloin, jos kuljetuspalvelumatkan aikana voi tulla sairauteen liittyviä tarpeita: *”kielitaito on tosi tärkeä, koska jos mulle tulee vaikeus puhua, niin silloin on hyvin tärkeää, että ymmärretään suomeksi tai ruotsiksi”* (H11). Kielitaidon puute oli näkynyt esimerkiksi siinä, että kuljettaja ei ollut löytänyt kuljetusta odottavaa asiakasta, ei ollut ohjeista huolimatta ymmärtänyt, kuinka asiakasta tulisi auttaa matkalla, paikallistuntemus oli ollut riittämätön, tai kuljettaja ei ollut saanut selvyttä kuljetuspalvelun käyttäjän antamista

ohjeista, mihin hänet tulisi viedä. Erään osallistujan tapauksessa matkan maksamisen kanssa oli ollut väärinymmärryksiä.

Kuljettajien paikallistuntemuksen kerrottiin kytkeytyvän turvallisuuteen sen vuoksi, että kuljetuspalvelun käyttäjää tullaan hakemaan oikeasta osoitteesta ja hän pääsee sovittuun paikkaan asianmukaisesti. Osa osallistujista oli tyytyväisiä siihen, että *”meillä on kyllä ammattitaitoiset kuljettajat. Huolehtivat turvallisuudesta, osaavat mennä mihin pyydetään”* (H17). Vastakkaiset näkemykset liittyivät toistuviin tilanteisiin, joissa kuljettajalla oli vaikeuksia löytää kyytiä odottava kuljetuspalvelun käyttäjä tai viedä hänet perille. Erityisesti osallistujat ihmettelivät hankaluuksia päästä kuljetuspalvelulla sujuvasti yleisesti tunnettuihin paikkoihin: *”jonkunnäköistä paikallistuntemusta mä oletan osattavan. Täällä pääkaupunkiseudullakin kun ajellaan, on näitä isompia kulttuurinähtävyyksiä ja maamerkkejä [--]. Ei vaan aina onnistu, vaikka navigaattorit ja tämmöiset on käytössä”* (H27). Paikallistuntemukseen tai sen puutteisiin yhdistyi myös kuljettajien tietoisuus siitä, minne saa ajaa tai pysähtyä.

Konkreettinen kuljetuspalvelumatkan turvallisuuteen vaikuttava tekijä on kuljettajan osaaminen matkusturvallisuuden huomioimisessa. Tähän liittyy esimerkiksi turvavyön kiinnittämisessä avustaminen tarvittaessa sekä pyörätuolin kiinnittäminen oikein: *”kyllähän sillä on suuri merkitys, että osaako kiinnittää oikein pyörätuolin autoon [--]. Jos ei kuljettaja osaisi laittaa tuolia kiinni autoon ja sitten vaan lähtisi ajelemaan, on aika toisen ihmisen armoilla”* (H12). Osallistujien kokemuksissa jotkut taksiyritykset ja kuljettajat huolehtivat turvallisuudesta hyvin, kun taas toisissa oli merkittäviä puutteita. Eräs osallistuja selvensi, kuinka kuljettaja ei ollut laittanut hänelle turvavyötä, minkä vuoksi matka oli ollut turvaton: *”[hän] auttoi tietysti sillä hissillä siihen ylös, mutta ei laittanut mulle turvavyötä, ja mä olin ilman turvavyötä keskustasta tänne kotiin, ja se oli kauheata”* (H9). Osa kuljetuspalvelun käyttäjistä koki, että heidän tulee itse muistaa ja osata tarkistaa, onko kuljettaja kiinnittänyt turvavyön tai apuvälineen oikein sekä tarvittaessa pyytää korjaamaan asia. Joillekin oli sattunut vaaratilanteita kuljetuspalvelumatkojen aikana, mikä johtui huonosta kiinnittämisestä:

Kyllähän kuljettajille pitäisi olla tänäkin päivänä opastusta siitä, että miten esimerkiksi pyörät [--] sidotaan tai laitetaan turvallisesti tähän autoon. [--] Kerran tässä joku vuosi sitten kaveri laittoi väärin. Mä en vaan seurannut sitä tilannetta riittävän tarkasti siinä, että miten ne köydet laitetaan. Lopputulos oli se, että [--] kun hän jarrutti, niin mä lensin selälleni. [--] Tää tarkkuus siinä, että sun täytyy tietää, miten laitetaan pyörätuolilainen kiinni, koska kaikki eivät sitä osaa. (H1)

Edellä kuvatut turvallisuuspuutteet liittyvät myös autoon ja sen välineisiin. Tärkeäksi kerrottiin se, että kuljetuspalvelumatkat toteutetaan asiakkaalle sopivan mallisella taksilla, jossa hän pysyy matkustamaan turvallisesti. Välillä palvelun käyttäjille oli tullut tarpeisiin vastaamaton taksi, jonka kyytiin pääseminen tai siinä matkustaminen oli vaikeaa. Joskus väärän mallinen taksi oli pitänyt lähettää pois. Osa kuljetuspalvelun käyttäjistä oli kiinnittänyt huomiota taksien tai niiden välineiden, kuten turvavöiden, heikkoon kuntoon. Muutama osallistuja kertoi matkustaneensa sellaisen kuljetuspalvelua tuottavan taksiyrityksen takseilla, joiden *”kalusto on ollut hurjan kuntoista”* (H29). Osallistujat pohtivat, *”eikö se olisi ihan odotettavaa, että olisi kunnon kalusto, kun se auto on mitä on nykyään”* (H16). Esimerkiksi *”kauhean monessa autossa on turvavyöt sem-*

moisia, että ne ei toimi. [--] Avustajat onneksi huomaa sen monesti, että ne saattaa olla solmussa tai ne ei muuten vaan toimi” (H7). Näiden epäkohtien lisäksi joissakin takseissa oli niin vahva tuoksu, että kuljetuspalvelun käyttäjä tuli siitä sairaaksi matkan aikana. Näin saattoi olla siitä huolimatta, että käyttäjän tiedoissa luki tarve hajusteettomasta autosta.

Kuljettajan ajotapa sekä *”turvallinen liikennekäyttäytyminen, ajotaito” (H29)* nousi esiin suurimmalla osalla osallistujista. Tämän suhteen kuljetuspalvelukykydeissä oli suurta vaihtelua. Siinä missä osa koki kuljettajien ajotavan ja ajotaidon hyväksi lähes aina, monilla oli myös toistuvia huonoja kokemuksia: *”useimmiten ne matkat täällä [kunnassa] on olleet pelottavia. [--] Saa koko ajan pelätä siinä kyydissä” (H29).* Kuljetuspalvelun käyttäjät kuvasivat edellisen kertojan tapaan liikennekäyttäytymisen turvallisuuspuutteiden aiheuttavan usein pelkoa tai ahdistusta: *”kyllä se on joskus vähän ahdistavaa eli joskus ajetaan liian lujaa. Koska tommoisessa hyppii hirveän paljon” (H7).* Ajotavan ja -taidon ongelmat kiteytyivät puutteisiin liikennesääntöjen noudattamisessa, ylinopeuden ajamiseen sekä äkkinäisiin kaasutuksiin ja jarrutuksiin:

Kuljettajien ajotaito on ehkä välillä vähän semmoinen, että onko sitä kaasua pakko painaa niin paljon, että mulla on niskat zetana, kun jarrutetaan ja kaasutetaan tai kädet lentää tai muuta, että mä itse arvostan semmoista rauhallisempaa ajotyylä, mikä ei ole kaikille ihan itsestäänselvyys. (H3)

Edellä kuvattu ajotapa voi olla vaarallinen fyysisen terveyden kannalta etenkin yhdistettynä siihen, jos turvavyö tai apuväline on huonosti kiinnitetty. Edellinen osallistuja toi esiin tapauksen, jossa *”pyysin vielä kuljettajaa, että mulla on selkä kipeä [--] niin tää kaveri [--] kuittasi, että hän ymmärsi ja siellä ihan kaasutti meidän parkkiksella, missä on semmoinen kivetyt. Mulla retkahti selkä ja sattui ihan oikeasti siinä vaiheessa. Että hyvä kun matkaa oli mennyt viisi metriä. Sitten hän kaahaili ja mä rotkotin” (H3).* Myös muutama muu kuljetuspalvelun käyttäjä toi esiin, että tarvitsee esimerkiksi pyörätuolissa matkustamisen, selän kunnon tai kipujen vuoksi rauhallista ajotapaa, eikä tähän sovi äkkinäiset liikkeet tai auton voimakas tärinä.

Eräänä turvallisuuteen kytkeytyvänä tekijänä osallistajat nostivat esiin kuljettajan puhelimen, navigaattorin tai muiden oheislaitteiden vaarallisen tuntuisen käytön ajamisen aikana. Osallistuja kertoi, kuinka hänen kohdalleen oli useamman kerran sattunut kuljettajia, jotka puhuivat ajamisen aikana puhelimeen: *”yksi mikä on ihan hirveää, on nää, jotka puhuu koko matkan oma puhelu. Näitä on tosi paljon ja [--] jos sä puhut puhelimesta, niin sä et keskity siihen [ajamiseen]” (H7).* Samaten muut kuljetuspalvelun käyttäjät jakoivat kokemuksia tilanteista, joissa heitä oli pelottanut kuljetuspalvelumatalla kuljettajan tarkkaamattomuuden takia:

On kyllä nyt niin surkeita kokemuksia, että kuljettaja ei esimerkiksi ymmärrä minne ollaan menossa, ei löydä osoitteita, räplää ajon aikana kaikkia oheislaitteita. Hänellä saattaa olla kaksi kännykkää, oma kännykkä sitten ilmeisesti näiden järjestelmän välittäjien kautta kännykkä, ja sitten vielä navigaattori, ja kaikkia näitä hän painelee vaan, eikä keskity tiellä ollenkaan auton ohjaamiseen. (H18)

Kuljettaja koko ajan ajaessaan räpläsi navigaattoria, jotta pääsee eteenpäin [--]. On ikävää puuttua tilanteeseen, kun kokee itsensä turvattomaksi siellä kyydissä ja sanoa, että voisitko

laittaa puhelimen pois ja ajaa. Sitten päästiin vähän eteenpäin ja kaksissa liikennevaloissa pysähdyttiin ja hän tutki kännykkäänsä ja minun piti sanoa, että valot vaihtuneet, voisitko ajaa eteenpäin. [--] Ja siihen ajokäyttäytymiseen puuttuminen, enää en ole viime aikoina siitä kehdannut sanoa kaikissa tilanteissa. Joskus aiemmin sanoin ajokäyttäytymisestä ja kuljettaja suuttui. (H29)

Positiivisena näkökulmana fyysiseen ja psyykkiseen turvallisuuteen kuljetuspalvelussa mainittiin vakiotaksin käyttö. Kun kuljetuspalvelun käyttäjä oli saanut valita, mitä taksirytystä hän käyttää, hän pystyi käyttämään turvallisiksi havaitsemansa taksin palveluita. Lisäksi kuljettajat olivat tuttuja ja siten osasivat auttaa kuljetuspalvelun käyttäjää oikealla tavalla matkan aikana: *”ne tuntee sen asiakkaansa, että ne on ihan turvallisuustekijä nää vakiotaksit. [--] Ne näkee musta, miten mä voin ja sehän ei toteudu oikeastaan millään muulla kuin sillä vakiotaksilla”* (H4). Osallistujat perustelivat vakiotaksin tärkeyttä sillä, että siten voi matkustaa ja päästä turvallisesti perille oikeaan paikkaan: *”vakiotaksioikeus antaa semmoisen turvallisen tunteen ja elämä sujuu, kun on vakiotaksioikeus”* (H2).

4.3 Kuljetuspalvelun käytön kustannuksiin liittyvät tekijät

4.3.1 Kuljetuspalvelusta aiheutuneet kustannukset

Kuljetuspalvelumatka maksaa palvelun käyttäjälle omavastuuosuutena yleensä julkisen joukkoliikenteen matkalippua vastaavan summan. Ideana on, että vammaiselle ihmiselle tulisi maksettavaksi lähtökohtaisesti samansuuruiset liikkumiskustannukset kuin muille. Kuljetuspalvelun ongelmista, yleisimmin taksin merkittävästä myöhästymisestä tai saapumatta jäämisestä, oli kuitenkin aiheutunut joillekin osallistujille ylimääräisiä kustannuksia. Kustannukset liittyivät korvaavan kyydin hankkimisen tai esimerkiksi jo maksetusta tapahtumasta myöhästymiseen. Toisaalta monet kuljetuspalvelun käyttäjät kuvasivat, ettei heille ole aiheutunut kuljetuspalvelun ongelmista suoria eikä välillisiä kustannuksia, vaan *”se on vaan enemmänkin mielipahaa ja sitä sähläämistä”* (H1). Jotkut osallistujat liittivät aiheen menetettyyn aikaan eli ylimääräisiä kustannuksia *”ei oikeastaan [ole tullut], jos ajalle ei lasketa mitään arvoa, että on periaatteessa koko päivän siellä odottelemassa kyytejä menen tullen”* (H18).

Osa osallistujista käytti julkista joukkoliikennettä paikkaamaan kuljetuspalvelua silloin, kun kyydin saapumisessa oli ongelmia tai kun hänellä oli tarvetta säästää vähäisiksi koettuja kuljetuspalvelumatkojaan. Julkisen liikenteen käytöstä ei aiheutunut osallistujalle ylimääräisiä kustannuksia, mutta koska sen käyttämisessä oli vaikeuksia, mukaan tarvitsi avustajan: *”pääsen [kuljetuspalvelulla] töihin/harrastuksiin sujuvammin kuin julkisilla. Tarvitsen julkisilla liikkumiseen avustajan, kuljetuspalvelua voin käyttää yksinkin”* (L12). Toisaalta kaikille joukkoliikenteen hyödyntäminen ei ollut mahdollista. Joukkoliikenteen käytön esti esteettömyyden puute tai se, ettei julkista liikennettä kulkenut tarvittavalla tavalla omassa kunnassa. Esimerkiksi Espoon joukkoliikennettä kuvattiin hyväksi, mutta joissain kunnissa saattoi liikkua vain busseja, joilla osallistuja ei voinut matkustaa.

Moni kuljetuspalvelun käyttäjistä käytti läheisten kyytiä korvaamaan kuljetuspalvelua muun muassa tilanteissa, joissa kuljetuspalvelumatkoja ei ollut riittävästi, kuljetuspalvelun käyttö koettiin työlääksi tai pikaisella aikataululla, jos taksi ei saapunut paikalle sovittuun aikaan. Läheisiin

lukeutuivat omat perheenjäsenet, ystävät ja naapurit. Osa koki läheisten kyytien käyttämisen varsinkin toistuvasti toisen aikaa vievänä: *”hän joutuu lähtemään sitten mua kyyditsemään johonkin, mikä ei häntä kosketa”* (H23). Eräs osallistuja kertoi käyttävänsä joskus *”omaisten tai tuttavien kyytejä, mutta kyllä se taksi on [mieluummin], koska en minä halua vaivata ketään, ellei ole pakko”* (H14). Haasteeksi kerrottiin riippuvaisuus toisten aikatauluista, minkä vuoksi osa käytti kuljetuspalvelua mieluummin kuin läheisten kyytejä.

Kun osallistujat matkustivat läheistensä kyydillä, suurin osa heistä ilmoitti tarjoutuvansa korvaamaan kuljettajalle bensen hintoja, ja summat vaihtelivat *”muutamista euroista muutamiin kympeihin [per] matka”* (L15). Bensen hinnan lisäksi saatettiin maksaa niin sanottua vaivan palkkaa siitä, kun läheinen oli lähtenyt käyttämään osallistujaa asioilla. Jotkut kuljetuspalvelun käyttäjistä raportoivat osallistuvansa perheen auton bensojen ostamiseen tai pääsääntöisesti maksavansa ne, jos käytti paljon läheisten kyytejä asiointeihinsa tai pystyi ajamaan autoa itse. Lisäksi osa mainitsi välillisinä kustannuksena muut autoon liittyvät kulut:

Mä en enää luota, että pääsisin [kuljetuspalvelulla] oikeaan aikaan sinne, minne pitäisi mennä, koska taksit tulee mihin aikaan haluavat. Olen päätenyt siihen, kun tyttäreillä on ajokortti, että hän kuljettaa minua, koska en kerta kaikkiaan voi luottaa noihin taksikyyteihin. [--] Täytyyhän tässä maksaa bensat, auton kuluminen ja vakuutukset. Kyllä siitä aiheutuu kustannuksia. (H29)

Osallistujien kertoman mukaan tavallisimmin kuljetuspalvelusta aiheutui ylimääräisiä kustannuksia silloin, kun taksi ei saapunut hakemaan asiakasta. Kuljetuspalvelun käyttäjällä oli kuitenkin voinut olla pakollinen asiointi, johon täytyi päästä jollakin kyydillä. Tämän vuoksi jotkut olivat tilanneet omakustanteisen taksin, jotta pääsee paikalle:

On näistä aiheutunut kyllä [kustannuksia]. Mulla on ollut menoja, missä olisi pitänyt olla kelon tarkkuudella, niin ei koskaan ilmestynyt se auto. [--] Sitten oon vaan tilannut normaalin taksin tänne. Mä oon maksanut kyydin itse. (H20)

Omakustanteinen taksi tilattiin erityisesti sellaisissa tilanteissa, joissa osallistuja käytti henkilöautomallista taksia ja hänellä oli tarve liikkua suhteellisen lyhyitä matkoja. Tällöin maksettavaksi oli tullut tavanomainen taksikyydin hinta eli osallistujien arvioimana yleensä noin 15–25 euroa per matka. Osa käytti omakustanteista taksia paikkaamaan vähäiseksi kokemaansa kuljetuspalvelun matkamäärää joko satunnaisesti tai useita kertoja vuodessa. Yksi kuljetuspalvelun käyttäjä arvioi käyttäneensä edellisvuonna noin 500 euroa omakustanteisiin takseihin. Jotkut puolestaan kertoivat, että harkitessaan tavallisen taksin tilaamista *”täytyy katsoa, että kuinka paljon eläkettä on jäljellä ja miten se riittää”* (H22). Jotkut osallistujat eivät ole tilanneet omakustanteista taksia korvaamaan saapumatta jäänyttä kuljetuspalvelukyytiä, minkä vuoksi *”en voinut mennä semmoisiin paikkoihin, mihin halusin. Rahallisesti en ole koskaan lähtenyt, että olisin tilannut tavallisen taksin”* (H9).

Osa kuljetuspalvelun käyttäjistä kertoi, ettei voi käyttää muuta kyytiä kuin kuljetuspalvelua. Erään osallistujan sanoin korvaaviin keinoihin *”ei ole ollut mahdollisuutta, vain odottaa”* (L8). Tällainen tilanne oli erityisesti heidän kohdallaan, jotka pystyivät käyttämään matkustamiseen

ainoastaan esteetöntä taksia ja joilla oli tarve matkustaessa istua pyörätuolissa. Tällöin läheisten henkilöauton kyydissä ei pystynyt matkustamaan. Esteettömällä taksilla omakustanteisesti matkustaminen on kalliimpaa verrattuna henkilöautomalliseen taksiin, sillä taksimatkan tavanomaisen hinnan lisäksi esteettömän taksin lähtöhinta on yleensä kalliimpi ja avustamisesta tulee lisämaksu. Jotkut kuljetuspalvelun käyttäjät kuvasivat, ettei heille ollut taloudellisesti mahdollista tilata omakustanteista esteetöntä taksia: *”ei mun rahatilanteen pienillä tuilla ja näin niin ei oikein makseta semmoista”* (H12).

Kuljetuspalvelumatkan hinta saattoi muuttua palvelun käyttäjän huomaamatta, kun ylitettiin itselle määritelty kuljetuspalvelun liikkumisalue. Tällöin oman liikkumisalueen sisällä matkustaminen maksoi ensin kuljetuspalvelun omavastuun eli julkisen joukkoliikenteen lipun verran, mutta aluerajan ylityttyä loppumatkasta tuli maksaa omakustanteisesti taksimatkan hinta: *”Piti mennä kokoukseen tuonne [kuntaan A], niin tää oli mielenkiintoinen säättö kaiken kaikkiaan. Olikohan se niin, että [kunnan B] rajalle [--] meni täällä omavastuulla ja sitten [kunnan B] rajalta määränpäähän maksoi 25 euroa”* (H1). Paluumatkalla oli sama käytäntö, jolloin itse maksettavaksi tuli kuljetuspalvelun omavastuiden lisäksi 50 euroa. Liikkumisalueen ylittämisestä koitui palvelun käyttäjälle ennakoimattomia kustannuksia.

Eräällä osallistujalla oli kokemus tilanteesta, jossa erään sosiaali- ja terveystalouden työntekijät olivat tilanneet hänen puolestaan taksin, mutta eivät tilanneet sitä kuljetuspalvelun välityskeskuksesta. Näin ollen osallistujalle tuli itselleen maksettavaksi taksikyydin koko hinta:

Kerran sattui silleen, että mä olin tuolla [eräessä palvelussa] ja pyysin, että voitko tilata mulle taksin, kuljetuspalvelun. No taksi tuli ja mä menin ja sitten en nähnyt mitään kummallista aluksi ja sitten [--] tuli hämminkiä, niin selvisi, että hän oli tilannutkin [tavallisen] taksin eikä kuljetuspalvelun eli ne oli tilannut mulle väärästä paikasta sen. Mä jouduin maksamaan sen viisikymppiä. Mä katsoin, että se oli osittain mun omakin vika, että mun olisi pitänyt tarkistaa, että onhan hän nyt sitten kuljetuspalvelun auto, koska en itse soittanut sinne. (H30)

Pienenä lisäkustannuksena kuljetuspalvelun käyttäjältä saatettiin laskuttaa kaksi kuljetuspalvelumatkan omavastuuosuutta, jos hän teki kuljetuspalveluohjeeseen nähden liian pitkän eli yli 10 minuutin pysähdyksen tai yli kaksi kilometriä ylittävän poikkeaman kuljetuspalvelumatkan aikana asian hoitamista, kuten postipaketin hakemista, varten: *”se on nyt kaksi eri matkaa, kun ne selittää, että se on liian pitkä se poikkeama”* (H1). Tällöin asiakkaalta laskutettiin käytännössä esimerkiksi yhdeltä kotiinpaluumatkalta kahden kuljetuspalvelumatkan omavastuuosuudet pysähdyksen tai poikkeaman vuoksi. Tätä pientä lisäkustannusta harmillisempaan kerrottiin se, että matka kulutti omista, mahdollisesti vähäisiksi koetuis- ta kuljetuspalvelumatkoista kaksi matkaa. Tällaiseen tilanteeseen kuljetuspalvelun käyttäjä pystyi varautumaan niin, että ei tehnyt matkan aikana pysähdystä tai poikkeamaa tai piti sen tarkasti ohjeistetun mittaisena, mutta tämän säännön joustamattomuuden koettiin kankeuttavan mahdollisuuksia hoitaa pikaisia asioita kuljetuspalvelumatkan varrella. Eräs osallistuja nosti esiin pysähdyksiin liittyvän ongelman:

Se, mistä mä nyt olen tällä hetkellä huolissani, että on tullut ohje, ettei työmatkoilla saa poiketa reitiltä hetkeksikään pysähdystä [varten]. Jos esimerkiksi mä lähden [kunnasta] ja sattuu, että mulle tulee välttämätön tarve mennä WC:hen [matkan] puolivälissä, niin se ei ole sääntöjen mukaan mahdollista. Vapaa-ajan matkoissa on lyhyt etukäteen sovittu pysähdys mahdollinen, mutta työmatkoissa ei. (H11)

Jotkut osallistajat pitivät kuljetuspalvelumatkan omavastuuosuuden maksamisessa parempana aiempaa systeemiä, jossa omavastuuosuus maksettiin matkan yhteydessä suoraan taksiin. Nykyisin kuljetuspalvelun käyttäjä saa jälkikäteen laskun matkojensa omavastuuosuuksista, ja laskulla on useiden matkojen omavastuuosuudet. Osa piti tätä vaikeasti seurattavana maksujen kannalta: *”tänä päivänä, kun se on mennyt niin, että sä et maksa sitä omavastuuta autossa, niin sä et näe, paljonko se maksaa”* (H17). Ongelmana tässä oli myös se, että laskut saattoivat tulla pitkällä viiveellä, jolloin kuljetuspalvelun käyttäjälle tuli kerralla paljon maksettavaa. Laskuissa oli ollut joskus virheitä: *”niillä ei oikein toiminut se [laskutus]systeemi siellä. Ne on pirun kauan myöhässä [--]. Virheellisiä laskuja”* (H20).

Muutama kuljetuspalvelun käyttäjä kertoi hoitavansa ruokaostoksensa pääasiassa kauppatilauksina. Osa teki näin, koska koki sen kätevämpänä tapana hoitaa kauppa-asioinnit, mutta jotkut olivat päätyneet järjestelyyn kuljetuspalvelun epävarman toimivuuden tai vähäisiksi koetun matkamäärän takia. Nämä osallistajat liittivät välillisiksi kuljetuspalveluun liittyviksi kustannuksiksi kauppatilausten hinnat. Eräs osallistuja sanoi kauppatilauksien maksavan *”kymmenen euroa per kotiin-kuljetus [--]. Ehkä mä pyrin siihen, että mä tilaan sen kaksi kertaa kuukaudessa talvisin ja sitten meillä on robotti kuljetusaikana vähän edullisempi, se on noin viisi euroa. Että niistä tulee sanotaan talvella ehkä [--] neljäkymppiä, ja sitten kesällä mä pääsen aika paljon itse liikkumaan.”* (H5)

E erityisen turhauttavaksi kerrottiin tilanteet, joissa taksin saapumisongelmien vuoksi kuljetuspalvelun käyttäjän jo maksamat liput esimerkiksi kulttuuritapahtumaan jäivät käyttämättä tai tapahtumasta myöhästyivät: *”Tietysti ne yksittäisetkin asiat on tosi ikäviä. Jos sä olet varannut ajan jonnekin, siis sä menet teatteriin, niin sä et ehdi sinne. Sä oot maksanut kalliit liput ja sitten sä et pääse sinne”* (H7). Vastaavasta tilanteesta kertoi toinenkin osallistuja: *”en ehtinyt teatteriin, menetin lipun hinnan 80 euroa”* (L18). Muutamat osallistujista ilmaisivat, että heille oli käynyt kerran tai kaksi kuljetuspalvelua käyttäessään tällaisia tilanteita, ja rahallisiksi menetyksiksi arvioitiin 80–100 euroa. Kokonaan menetetyt lipun sijaan yleisempiä olivat tilanteet, jossa kuljetuspalvelun käyttäjä oli myöhästynyt jo maksamastaan tapahtumasta siksi, että kuljetuspalvelukyyti oli saapunut myöhässä sovitusta aikataulusta. Eräs osallistuja kertoi, kuinka hän on taksin takia *”lähtenyt myöhästyneenä ja sitten olen päässyt teatterissa esimerkiksi väliajalla sisään, että puolet on jäänyt näkemättä”* (H7). Tällöin hän ei ollut päässyt taksin myöhästymisen takia nauttimaan maksamastaan teatteriesityksestä kokonaan.

4.3.2 Huolet kuljetuspalvelun kustannuksista

Osalla kuljetuspalvelun käyttäjistä oli huolia ja tiedon puutteita liittyen kuljetuspalvelun kustannuksiin, mikä esti käyttämästä kuljetuspalvelua tietyissä tilanteissa. Osallistujille oli selvillä kuljetuspalvelun käyttämisen säännöt omalla tavanomaisella liikkumisalueella, mutta toisinaan on tarpeita liikkua esimerkiksi hieman pidempiä matkoja, kuten juna-asemalle, lentokentälle tai satamaan, tai käydä reissussa toisessa kaupungissa oman kuljetuspalvelun liikkumisalueen ulkopuolella. Taksin käytön säännöt ja kustannukset tällaisissa satunnaisemmissa liikkumisen tarpeissa olivat monille epäselvät, jolloin taksia ei mahdollisten suurempien kustannusten vuoksi välttämättä uskallettu käyttää.

Eräs kuljetuspalvelun käyttäjä kuvasi tilannetta, jossa hän haluaisi käydä joskus ulkomailla, mutta lentokenttä ei kuulu hänen kuljetuspalvelun liikkumisalueeseensa. Koska esteettömällä taksilla

omakustanteisesti matkustaminen on kallista, se esti osallistujan mukaan matkan toteuttamisen: *”mä en pääse lentokentälle, ellen mä maksa sitä matkaa itse. Mulla ei valitettavasti ole semmoisia taloudellisia, se ei ole taloudellisesti mahdollista, että mä meen tästä kotoa invataksilla lentokentälle”* (H5). Myös toinen kuljetuspalvelun käyttäjä nosti esiin, ettei pääse lentokentälle tai satamaan, ja näki omakustanteisen esteettömän taksin kohtuuttoman kalliina verrattuna henkilöautomallisella taksilla matkustamiseen:

Täällä eihän meillä ole lentokenttää. Ei meillä ole satamaa tässä. [Kunnan A] tai [kunnan B] rajalta kun sä lähdet menemään [--] satamaan, niin maksoiko 12 tai 15 euroa se pätkä [henkilöautomallisella taksilla]. Mutta jos me joudutaan nyt ottamaan siihen [esteetön] taksi, että maksamme sen itse, me maksamme apuvälinelisät, me maksamme [korkeamman] lähtömaksun. (H4)

Jotkut osallistajat pohtivat taksin käyttämistä toisella paikkakunnalla oman liikkumisalueen ulkopuolella yhdenvertaisuuskysymyksenä. Hyvinvointialue voi harkinnalla korvata kuljetuspalvelun käyttäjälle enintään 41 euroa per yhdensuuntainen matka siitä, jos hän käyttää taksia toisen paikkakunnan sisällä. Osa osallistujista piti tätä hyvänä ja liikkumista toisella paikkakunnalla helpottavana. Joillakin oli tästä onnistuneita kokemuksia, ja matkat oli saanut korvattua sujuvasti toimittamalla kuitit vammaissosiaalityöhön jälkikäteen. Monella osallistujalla ei ollut tietoa tästä mahdollisuudesta. Muutama kuljetuspalvelun käyttäjä nosti esiin ongelmana sen, että taksimatkat täytyy ensin maksaa kokonaisuudessaan itse, koska hyvinvointialue voi korvata ne vasta jälkikäteen: *”meillä vammaisilla on pienet tulot, moni elää pelkästään eläketuloilla, niin jos siirtymämatkat on pitkiä [--], sehän vaatii suunnittelua ja sitä, että sulla on siellä lompakossa 250 euroa, 300 euroa ehkä ylimääräistä. Minun mielestä tämä käytäntö ei ole oikein. Ihminen joutuu ne matkat ensin maksamaan itse ja sitten odottaa niitä rahoja hyvinvointialueelta”* (H2). Eräs osallistuja pohti, ettei enintään 41 euron korvaus per yhdensuuntainen matka riitä esteettömällä taksilla matkustamiseen, eikä kaikkea takseihin mennyttä rahaa siten välttämättä korvata:

Toi on semmoinen, mikä mun mielestä jotenkin pitäisi joskus korjata, että jos sitä ajatellaan, että pitäisi ne kustannukset olla samansuuruiset käytännössä kuin jos sä olisit terve. [--] Niille ihmisille, jotka käyttää invataksia, niin se 41 euroa ei riitä. Jos sä oot muulla kuin omalla paikkakunnallasi, sulla on oikeus käyttää [kuljetuspalvelua], mutta mitä siitä oikeudesta, jos en mä pysty sitä käyttämään, koska se on niin paljon kalliimpi. (H7)

Se on jotakin 40 euroa, vähän päälle, niin ensinnäkään invalähdöllä se ei riitä mihinkään. Se on rakennettu [sellaisilla] reunaehdoilla, että en mä kauheasti haaveilekaan siitä, että mä menisin nyt vaikka junalla Tampereelle ja sitten siellä taksilla ajaisin jonnekin. Tai sitten mä tiedän, että se lähtee se taksi mun omasta pussista. (H3)

Erityisesti oman liikkumisalueen ulkopuolisessa taksin käytössä huolestutti ennakoimattomat kustannukset. Kaikilla kuljetuspalvelun käyttäjillä ei ollut tiedossa suuntaa antavastikaan, minkä verran esteettömällä taksilla tietyn matkan kulkeminen maksaa. Näin ollen taksimatkaa ei uskallettu tehdä, sillä osallistujalla ei välttämättä ollut varaa maksaa kuljetuksia ensin itse ja sitten odottaa mahdollisesti jälkikäteen harkinnalla maksettavaa korvausta. Epävarmuutta koettiin siitä, saisiko maksuja korvatuksi lainkaan. Huoli kustannuksista esti eräällä osallistujalla matkan tekemistä:

Siinä ei ole mitään selkeää, että [--] mä en uskalla henkilökohtaisesti ottaa sitä riskiä, että mulla tulee 100 tai 200 euron ylimääräiset kulut. Mitä jos joku sitten päättää [--], että ei me myönnetä tätä sulle? Mulla ei ole taloudellisesti varaa odottaa puoli vuotta tai vuosi, että mä saisin jonkun valituksen läpi. Pahimmassa tapauksessa valitus ei mene läpi, koska mä en edelleenkään tiedä, mitä laki sanoo konkreettisesti siitä asiasta. [--] Kirjoitetaan vammais- palvelun ohjeisiin, että saat matkustaa toisella paikkakunnalla [--], mutta siellä ei laitettu niitä laillisia raameja, että mitkä ne matkat saa olla, mitkä ne kustannukset saa olla, että 41 euroon sitten korvataan. Enhän minä tiedä, paljon taksimatka maksaa [--]. Ei mulla ole hajuakaan, [--] riittääkö sata euroa? (H5)

Jotkut kuljetuspalvelun käyttäjät kokivat, että epävarmuus mahdollisista itselle maksettavaksi koituvista kustannuksista rajoittaa heidän liikkumisen mahdollisuuksiaan silloin, kun matkoja ei ollut mahdollista tehdä muutoin kuin taksin avulla. Tarkempaa tietoa kaivattiin matkojen korvaamisen käytännöistä. Moni toivoi, että saisi ennen matkaa tiedon siitä, kuinka taksien käyttö hänelle korvataan. Erään osallistujan ehdotus tämän ratkaisemiseksi oli, että *”se yrittäjä laskuttaisi [--] hyvinvointialuetta ja sitten se asiakas maksaisi vaan omavastuun”* (H2). Kuljetuspalvelun käyttäjien näkökulmasta selvyys oman liikkumisalueen ulkopuolella matkustamisen kustannuksista tukisi liikkumisen yhdenvertaisuutta suhteessa muihin kansalaisiin.

5 YHTEENVETO

Kuljetuspalvelupäätökseen liittyvät tekijät

- Kuljetuspalvelun käyttäjät toivoivat vammaissosiaalityöltä enemmän kuljetuspalveluihin liittyvää tietoa, ohjausta ja neuvontaa. He pitivät tärkeänä työntekijän oma-aloitteisuutta kuljetuspalvelun sekä sen eri toteuttamistapojen vaihtoehtojen esiin tuomisessa.
- Vammaissosiaalityössä asioiden haasteeksi kerrottiin ruuhkaisuus. Osallistujien kokemusten mukaan yhteydenottoihin vastaamisessa menee aiempaa pidempään ja palvelupäätöksien saaminen kestää kauemmin.
- Osallistujia kuormitti omiin tarpeisiin sopimattomiksi koetut kuljetuspalvelupäätökset ja niiden muuttamiseksi tarvittavat muutoksenhakuprosessit. Kaikilla ei ollut voimavaroja lähteä mahdollisesti pitkiin muutoksenhakuprosesseihin tai he eivät kokeneet osaavansa toimia niissä, joten oikaisuvaatimuksia ja valituksia jätettiin tekemättä.
- Kuljetuspalvelun käyttäjät pitivät hyvinä palvelun yksilöllisiä toteuttamistapoja. Esimerkiksi hieman suurempi matkamäärä kuin 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa, kuljetuspalvelumatkojen jaksottaminen vuoden ajalle tai henkilökohtainen budjetointi toivat kuljetuspalveluun tarvittavaa joustoa.
- Moni osallistuja koki saamansa matkamäärän vähäiseksi suhteessa tarpeisiinsa. Osa koki kuljetuspalvelun liikkumisalueensa rajatuksi sillä tavoin, että se estää liikkumista itselle tärkeissä kunnissa. Nämä tekijät vaikeuttivat välttämättömiä asioita sekä mieluisan vapaa-ajan viettämistä ja sosiaalisten suhteiden ylläpitämistä.

Kuljetuspalvelumatkojen toteutukseen liittyvät tekijät

- Kokemukset kuljetuspalvelun aikataulujen ja perille pääsemisen luotettavuudesta sekä matkustamisen turvallisuudesta vaihtelivat huomattavasti. Monet kuljetuspalveluun tyytyväiset osallistujat olivat vakiotaksin käyttäjiä: vakiotaksit saapuivat ajallaan ja matkustaminen oli turvallista.
- Kuljetuspalvelumatkojen edellisestä ja nykyisestä välityskeskuksesta oli vaihtelevia kokemuksia. Osa kehui välityskeskuksen toimivuutta ja hyvää palvelua, kun taas osa oli kohdannut siellä asioidessaan sekaannuksia, joutunut odottamaan pitkään puheluunsa vastaamista tai koki välityskeskuksen paikallistuntemuksen puutteelliseksi.
- Kuljetuspalvelun käyttäjät pitivät kuljetuspalvelumatkan sujuvan toteutumisen kannalta olennaisena kuljettajan ammattitaitoa, johon he liittivät matkustajan huomioimisen, turvallisen liikennekäyttäytymisen, avustamisosaamisen, riittävän kielitaidon ja hyvän paikallistuntemuksen.
- Tärkeää kuljetuspalvelussa on kuljetuksen saapuminen sovittuun aikaan. Monelle osallistujalle oli kuitenkin usein käynyt niin, että taksi oli myöhässä tai ei saapunut ollenkaan. Monet kertoivat, että nykyisin myöhästymisiä käy yhä useammin.
- Kuljetuspalvelumatkoilla kohdattuja turvallisuutta heikentäviä tekijöitä olivat muun muassa kuljettajan puutteellinen osaaminen apuvälineiden kiinnittämisessä, huolestuttava ajotapa, huolimattomalta vaikuttava liikennekäyttäytyminen ja muihin laitteisiin keskittyminen ajon aikana.

Kuljetuspalvelun käytön kustannuksiin liittyvät tekijät

- Jotkut osallistujat mainitsivat heille aiheutuneen jonkin verran ylimääräisiä kustannuksia kuljetuspalvelun ongelmien takia. Tyypillisimmin ylimääräiset kustannukset johtuivat siitä, ettei kuljetuspalvelukyyti saapunut, ja kuljetuspalvelun käyttäjä järjesti itselleen omakustanteisen korvaavan kyydin.
- Kuljetuspalvelukyytejä paikattiin tarvittaessa liikkumalla julkisella joukkoliikenteellä apuvälineiden turvin, omakustanteisilla takseilla ja läheisten kyydeillä. Ylimääräisiä kustannuksia aiheutui omakustanteisista taksimatkoista, ja läheisille tarjouduttiin maksamaan rahallista korvausta kyydeistä. Kaikilla ei ollut mahdollisuuksia korvata kuljetuspalvelukyytejä muilla liikkumisen tavoilla.
- Osa kuljetuspalvelun käyttäjistä mainitsi kuljetuspalvelun epävarmasta toimivuudesta aiheutuvan välillisiä kustannuksia. Esimerkiksi osa hoiti kauppaostoksensa mieluummin kauppatilauksina kotiinkuljetuksen avulla kuin kävi epävarmaksi koetun kuljetuspalvelun keinoin kaupassa.
- Muutama kuljetuspalvelun käyttäjä oli menettänyt etukäteen ostamansa tapahtumalipun hinnan, koska kuljetuspalvelukyyti ei saapunut hakemaan häntä. Osa osallistujista oli taksin myöhästymisen vuoksi päässyt tapahtumaan myöhässä, jolloin hänellä oli mennyt osa tapahtumasta ohi.
- Kustannukset liittyen kuljetuspalvelun käyttämiseen tavallisen liikkumisalueen ulkopuolella mietityttivät joitakin osallistujia. Taksimatkoja ei välttämättä uskallettu tehdä tämän liikkumisalueen ulkopuolella, koska matkojen kustannuksista ja niiden korvaamisesta jälkikäteen ei ollut varmuutta.

6 POHDINTA

Tässä tutkimuksessa tarkasteltiin, millaiset tekijät määrittävät kuljetuspalvelun toimivuutta vammaisten ihmisten kokemuksissa sekä millaisia suoria tai välillisiä kuljetuspalveluun liittyviä kustannuksia he kuvailevat haastatteluissa. Kuljetuspalvelun toimivuuteen vaikutti kuljetuspalvelupäätöksen sopivuus eli se, kuinka vammaisen ihmisen saama kuljetuspalvelupäätös vastaa tämän yksilöllisiä liikkumisen tarpeita. Kuljetuspalvelun toimivuuteen vaikuttivat myös kuljetuspalvelumatkojen käytännön toteuttamiseen liittyvät tekijät, kuten taksin tilaaminen, sen ajallaan saapuminen ja turvallinen perille pääseminen. Ylimääräisten kustannusten osalta kerrottiin tilanteista, joissa omakustanteinen kyyti oli hankittu saapumatta jääneen kuljetuspalvelukyydin tilalle. Myös etukäteen maksettuja tapahtumalippuja oli jäänyt käyttämättä kuljetusten myöhästymisten vuoksi. Lisäksi esiin nousi epävarmuus kustannuksista liikuttaessa oman tavanomaisen kuljetuspalvelualueen ulkopuolella.

Kuljetuspalvelupäätöksen sopivuuden näkökulmasta keskeiseksi koettiin, että kuljetuspalvelun käyttäjä tuli kuulluksi vammaissosiaalityön päätöksentekoprosessissa. Tämä näkyi siten, että yksilölliset liikkumisen tarpeet huomioitiin esimerkiksi matkojen määrän, alueellisen laajuuden ja muiden matkojen toteuttamiseen liittyvien asioiden suhteen. Huomio on linjassa Jorosen ja Kontun (2025) tulosten kanssa: heidän kyselyssään kuljetuspalvelun käyttäjät, jotka kokivat saaneensa riittävästi ilmaista palvelutarpeensa, olivat selvästi tyytyväisempiä kuljetuspalvelupäätökseen kuin he, jotka eivät kokeneet tulleen kuulluiksi. Myös muussa kirjallisuudessa korostetaan jaetun päätöksenteon tärkeyttä vammaispalveluissa sen kannalta, että palvelut ovat vammaisen ihmisen toimijuutta tukevia.

Aiempi kirjallisuus on korostanut kuljetuspalvelun joustavuuden merkitystä liikkumisen tarpeisiin vastaamisessa (Sirola & Nurmi-Koikkalainen 2014). Myös tämän tutkimuksen tulokset tukevat joustavuuden tärkeyttä. Kuljetuspalvelun käyttäjät, jotka olivat saaneet esimerkiksi vuosikohtaisen jaksotuksen kuljetuspalvelumatkoihinsa tai mahdollisuuden henkilökohtaiseen budjetointiin, kuvasivat näitä ratkaisuja toimiviksi ja omaehtoista liikkumista tukeviksi. Joustavat toteuttamistavat näyttäytyivät siten keinona vahvistaa vammaisen ihmisen mahdollisuuksia suunnitella arkeaan ja tukea tämän toimijuutta. Positiivista olikin, että osa osallistujista koki kuljetuspalvelupäätöksensä aidosti edistävän toimivaa arkea ja mahdollistavan liikkumisen joustavasti.

Kuljetuspalvelun käyttäjät kertoivat arjen sujuvuuden kannalta olennaiseksi asiakaslähtöisyyden toteutumisen kuljetuspalvelun järjestämisessä. Yksilöllisiä tarpeita on huomioitava vammaissosiaalityössä, sillä ihmisten tilanteet vaihtelevat ja liikkumisen tarpeet ja toiveet ovat erilaisia. Aiemmassa kirjallisuudessa on tuotu esiin, että vammaiset ihmiset kokevat saavansa vammaispalveluista liian vähän tietoa vammaissosiaalityön kautta (Katsui ym. 2023). Myös tämän tutkimuksen tulokset korostavat tiedon merkitystä: kuljetuspalvelun käyttäjät toivat esiin, että on tärkeää saada riittävästi ja ymmärrettävästi tietoa kuljetuspalvelusta ja sen toteuttamisen vaihtoehtoista, jotta palvelun käyttäjä voi osallistua päätöksentekoon ja arvioida palvelun eri vaihtoehtojen sopivuutta omaan tilanteeseensa.

Kuljetuspalvelun matkamäärä ja liikkumisalue nousivat tutkimuksessa keskeisiksi tekijöiksi, jotka vaikuttavat kuljetuspalvelun käyttäjien toimijuuteen ja sujuvaan arkeen. Aiempi tutkimus on

tuonut esiin, että vammaiset ihmiset kokevat usein saamansa kuljetuspalvelumatkojen määrän itselleen riittämättömäksi, minkä vuoksi matkojen käyttäminen edellyttää tarkkaa suunnittelua, liikkumisen tarpeiden ennakoimista ja joskus myös sen rajaamista (Katsui ym. 2023). Kokemus nousi esiin myös tässä tutkimuksessa. Samalla tavoin liikkumisalueen kapeat rajaukset voivat muodostua osallisuuden esteiksi. Liian pieneksi koettu kuljetuspalvelun käyttöalue voi kaventaa elinpiiriä ja estää tarpeellisia asiointi- ja vapaa-ajan matkoja.

Hyvinvointialueuudistuksen yhteydessä on korostettu vammaispalveluiden myöntämiskriteerien yhdenmukaistamista ja tasalaatuistamista, ja samasta on keskusteltu uuden vammaispalvelulain voimaantulon myötä. Yhtenäiset myöntämiskriteerit ovat tärkeä osa oikeudenmukaista päätöksentekoa, mutta tämä ei tarkoita samaa lopputulosta eri tilanteissa oleville vammaispalvelun asiakkaille. Esimerkiksi se, että kaikille myönnetään kuljetuspalvelua 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa, ei tuota yhdenvertaisia mahdollisuuksia liikkua, jos yksilölliset tilanteet ja tarpeet jäävät huomioimatta. Sen sijaan yhdenvertaisuus mahdollistuu yksilölliset tarpeet huomioivien palveluiden avulla, mikä voi tarkoittaa esimerkiksi suurempaa matkamäärää tai harvinaisemman kuljetuspalvelun järjestämistavan valintaa.

Kuljetuspalvelumatkojen toteutumisessa nousi esiin hyvin samankaltaisia ongelmia kuin aiemmissa selvityksissä. Kuljetuspalvelun epäluotettavuus erityisesti aikataulujen pitämättömyyden suhteen on tunnistettu myös aiemmin: monet vammaiset ihmiset kokevat, ettei kuljetuspalveluun uskalla luottaa niin, että sen varaan voisi suunnitella arjen liikkumisen (Katsui ym. 2023). Tämän tutkimuksen haastatteluaineistossa esiin nousseet taksien aikatauluongelmat ja lisäksi turvallisuuspuutteet vastasivat pitkälti Invalidiliiton vuoden 2025 osallisuusbarometrissa yleisimmin raportoituja kuljetuspalvelun epäkohtia, kuten taksien myöhästymisiä ja muita taksin saapumiseen liittyviä epävarmuuksia, välityskeskukseen kautta tilaamisen haasteita sekä kuljettajien osaamiseen liittyviä puutteita (Lehtiö & Hiekkala 2026). Keskeisenä hankaluutena haastatteluaineistossa nousi esiin kuljettajien riittämätön kielitaito, mikä vaikeutti vuorovaikutusta ja liittyi joskus turvallisuutta heikentäviin tilanteisiin.

Vakiotaksioikeuden tärkeys korostui aineistossa yllättävän paljon. Vakiotaksin koettiin tarjoavan luotettavan ja turvallisen tavan toteuttaa kuljetuspalvelumatkat, ja osalle se oli käytännössä edellytys palvelun käyttämiselle. Toisaalta herää kysymys, kertooko vakiotaksioikeuden korostunut merkitys itse asiassa etenkin siitä, että alueella toimii kuljetuspalvelun käyttäjien näkökulmasta runsaasti palveluntuottajia, joiden palvelun laatu koetaan heikoksi. Aineistossa tuotiin esiin, ettei halvimmalla hinnalla saada laadukasta kuljetuspalvelua. Tämä liittyy hyvinvointialueiden tekemisiin kilpailutuksiin kuljetuspalvelun palveluntuottajista. Parempi kilpailutuksiin liittyvä osaaminen mahdollistaisi erilaisten laatutekijöiden nykyistä kokonaisvaltaisemman huomioimisen (Ristolainen ym. 2021) ja sitä kautta laadukkaampien kuljetuspalvelujen tuottamisen. Tutkimuksen osallistujien toiveena oli, että kilpailutuksissa painotettaisiin vahvemmin palvelun laatua ja asiakaskokemusta hinnan ohessa. Kuljetuspalvelun laadun ja turvallisuuden varmistamiseen on tarpeen kiinnittää nykyistä enemmän huomiota. Tässä voi auttaa vammaisten ihmisten kokemustiedon nykyistä kattavampi huomioiminen palveluhankinnoissa. Vammaisten ihmisten tietoa voitaisiin tuoda paremmin osaksi kilpailutuksia esimerkiksi vahvistamalla vammaisneuvostojen mahdollisuuksia vaikuttaa vammaispalvelujen kilpailutuksiin (Lindh ym. 2025).

Kuljetuspalveluun kytkeytyviä suoria ja välillisiä kustannuksia ei kuljetuspalvelun käyttäjien näkökulmasta ole tiettävästi tutkittu aiemmin. Kustannuksiin liittyvät kuvaukset paljastavat, kuinka kuljetuspalvelun epävarmuus voi tuottaa vammaisille ihmisille sekä suoria että välillisiä taloudellisia menetyksiä. Yksittäiset ylimääräiset kustannukset, kuten omakustanteiset taksimatkat tai menetetyt tapahtumaliput, voivat muuttua isoiksi summiksi tilanteiden toistuessa. Erityisesti ennakoimattomat lisäkustannukset ovat haitallisia sellaisille kuljetuspalvelun käyttäjille, jotka ovat pienituloisia. Osa osallistujista kertoi valinneensa hieman kuljetuspalvelua kalliimpia mutta varmempia ratkaisuja, kuten kauppatilauspalveluita, välttääkseen kuljetuspalvelun aiheuttamaa epävarmuutta. Tällöin kuljetuspalvelun puutteita kompensoidaan omilla taloudellisilla resursseilla. Kyse on myös yhdenvertaisuudesta ja eriarvoisuudesta: kuljetuspalvelun toiminnan ongelmat voivat aiheuttaa liikkumisen epävarmuuden lisäksi ei-toivottuja taloudellisia ja sosiaalisia seurauksia käyttäjilleen.

Tulokset saavat pohtimaan asiakasturvallisuuden toteutumista kuljetuspalvelussa. Vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu on sosiaalihuollon palvelu, jossa asiakasturvallisuuden kaikkien osa-alueiden täytyy toteutua. Asiakasturvallisuuden ulottuvuuksista eli fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja taloudellisen turvallisuuden (Lähteinen, Pehkonen & Pohjola 2022) osalta osallistujien kokemuksissa nousivat esiin fyysisen, psyykkisen ja taloudellisen turvallisuuden puutteet. Fyysisen turvallisuuden näkökulmasta huolestuttavana kerrottiin puutteelliset avustamistaidot osalla kuljettajista, kuten epävarmuus pyörätuolin asianmukaisessa kiinnittämisessä, sekä liikenneturvallisuuteen liittyvät ongelmat. Lisäksi kokemukset siitä, ettei kuljetuspalvelun käyttäjää ollut haettu sovitusta paikasta tai hänet jätettiin väärään osoitteeseen, osoittavat puutteita fyysisessä turvallisuudessa. Psykkistä turvallisuutta heikensivät paitsi fyysiseen turvallisuuteen liittyvät huolet myös epävarmuus siitä, toteutuuko kuljetuspalvelukyyti suunnitellusti. Epävarmuus palvelun toimivuudesta heikensi kokemusta palvelun ennakoitavuudesta ja luotettavuudesta. Taloudellisen turvallisuuden puutteista kerrottiin taloudellisina menetyksinä, jotka johtuivat kuljetuspalvelukyytien viivästyksistä tai saapumatta jäämisistä. Epäselvyydet kustannuksista muualla Suomessa matkustaessa lisäsivät koettua epävarmuutta.

Tämä tutkimus toteutettiin Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella. On todennäköistä, että samankaltaisia kuljetuspalvelukokemuksia on muiden hyvinvointialueiden kuljetuspalvelun käyttäjillä. Toisaalta alueelliset erot voivat tuottaa myös muunlaisia kokemuksia, ja epäkohdat voivat painottua eri tavoin eri hyvinvointialueilla. Kaikki Länsi-Uudenmaalla korostuneet haasteet eivät välttämättä ole yhtä merkittäviä muualla Suomessa: esimerkiksi kuljettajien riittämätön kielitaito nousi tässä tutkimuksessa toistuvasti esiin, mikä todennäköisesti korostuu nimenomaisesti pääkaupunkiseudulla. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella hyödynnetään monipuolisia kuljetuspalvelun järjestämistapoja, kuten henkilökohtaista budjetointia eri muotoineen. Kuljetuspalvelun järjestämis- ja toteuttamistapojen monipuolisuus on tarpeellista kaikilla hyvinvointialueilla, jotta palvelun käyttäjien yksilöllisiin tarpeisiin voidaan vastata nykyistä joustavammin. Alueellisten erojen vuoksi kokemuksia kuljetuspalvelusta on tarpeellista selvittää myös muilla hyvinvointialueilla.

Uuden vammaispalvelulain vaikutuksista kuljetuspalvelun käyttökokemuksiin saatiin vasta viitteitä, sillä haastatteluaineisto kerättiin kesällä 2025 eli puoli vuotta uuden lain voimaantulon jälkeen. Uuden vammaispalvelulain positiivisena puolena kuljetuspalveluun liittyen näyttäytyy mahdollisuus monipuolistaa kuljetuspalvelun toteuttamistapoja ja lisätä siten palvelun jous-

vuotta. Vaikka aiemman vammaispalvelulain puitteissa on ollut mahdollista hyödyntää muitakin toteuttamistapoja kuin 18 yhdensuuntaista taksimatkaa kuukaudessa, näitä ratkaisuja tehtiin käytännössä suhteellisen vähän. Invalidiliiton osallisuusbarometrissa 44 vastaajaa ilmoitti hänen kohdallaan hyödynnettävän muunlaista jaksottamista kuin kuukausikohtaista matkamäärää. Vain alle 10 vastaajaa kertoi kuljetuspalvelunsa järjestämistapana käytettävän henkilökohtaista budjetointia. (Lehtiö & Hiekkala 2026.) On tärkeää, että uuden vammaispalvelulain myötä lähdetään kehittämään vaihtoehtoisia sekä erilaisia liikkumisen tuen malleja yhdisteleviä toteuttamistapoja, mikä parhaimmillaan mahdollistaa liikkumisen tuen sovittamisen ihmisten erilaisiin tarpeisiin.

Uuden vammaispalvelulain käänköpuolena on sen tällä hetkellä tiukalta vaikuttava tulkinta hyvinvointialueilla, minkä vuoksi osa vammaispalveluita tarvitsevista vammaisista ihmisistä voi rajautua vammaispalveluiden ulkopuolelle (Vammaisfoorumi 2025). Toteutuessaan tämä voi kuljetuspalvelun kannalta tarkoittaa heikennystä niille ihmisille, jotka ovat aiemmin saaneet palvelun vammaispalvelulain perusteella. Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu on harkinnanvarainen ja määrärahasidonnainen palvelu, ja hyvinvointialue voi määritellä esimerkiksi myöntämiskriteerit kuten tulorajan, matkamäärän, liikkumisalueen ja päätöksen keston. Tällainen epävarmuus verrattuna subjektiivisena oikeutena järjestettävään vammaispalvelulain mukaiseen kuljetuspalveluun voi heikentää palvelun käyttäjän toimijuutta arjessa. Mikäli uuden vammaispalvelulain soveltamista ohjaa kustannusten vähentäminen, vaarana on, että palveluiden saatavuus ja laatu heikkenevät. Jotta uuteen vammaispalvelulakiin kirjatut hyvät uudistukset toteutuvat käytännössä, sitä täytyy soveltaa lain tarkoittamalla tavalla ja asiakaslähtöisesti.

Tämän tutkimuksen tuloksia tarkasteltaessa on hyvä huomioida, että haastatteluissa kerrotut asiat kuljetuspalvelusta painottuivat epäkohtiin. Tämä on tyypillistä palveluihin liittyvissä tutkimuksissa: ongelmakohtien esiin tuominen ja sitä kautta mahdollisuus vaikuttaa palveluiden kehittämiseen voivat toimia motivaationa haastatteluun osallistumiselle. Aineisto kuitenkin kertoo ennen muuta siitä, että kuljetuspalvelun käyttäjät kohtaavat usein ja monenlaisia haasteita kuljetuspalvelussa. Lisäksi tutkimuksen luotettavuuteen liittyvänä seikkana on huomioitava, että kahdessa haastattelutilanteissa ilmeni, että osallistujan kuljetuspalvelupäätös saattaa olla vammaispalvelulain sijasta sosiaalihuoltolain mukainen. He eivät olleet varmoja, minkä lain perusteella kuljetuspalvelupäätös oli heille tehty. Nämä haastattelut päädyttiin kuitenkin ottamaan mukaan aineistoon, sillä haastateltavat olivat vammaisia ihmisiä eivätkä heidän kokemuksensa kuljetuspalvelusta erityisesti poikenneet muista haastatteluista. Epätietoisuus siitä, minkä lain perusteella omat palvelut on järjestetty, antaa itsessään kiinnostavia viitteitä palvelujärjestelmän koetusta monimutkaisuudesta ja siitä, ettei päätöstä ole välttämättä käyty palvelun käyttäjän kanssa riittävän selkeästi läpi.

Vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu täyttää sekä yksittäisten palvelun käyttäjien toimijuutta tukevan että laajemman yhteiskunnallisen tehtävänsä silloin, kun se mahdollistaa vammaisten ihmisten täysipainoisen osallistumisen arjen toimintoihin, yhteisöihin ja yhteiskuntaan. Tavoitteen saavuttaminen edellyttää tämän vammaisten ihmisten kokemuksiin pohjautuvan tutkimuksen perusteella päätöksentekoa, joka huomioi yksilölliset tarpeet ja erilaiset elämäntilanteet, sekä kuljetuspalvelun laadun systemaattista parantamista. Sen sijaan, että palvelua heikennetään säästöjen nimissä, kehittämisen tulisi perustua periaatteeseen siitä, että vammaispalvelut

tukevat vammaisten ihmisten oikeuksien toteutumista ja kuljetuspalvelu erityisesti yhdenvertaista liikkumista.

Liikkumisen tuki tarjoaa monenlaisia jatkotutkimusaiheita. Vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua, sen toimivuutta ja ongelmia on olennaista tutkia tulevaisuudessa myös vammaisten lasten osalta. Toiseksi vammaisten ihmisten kokemuksia on tärkeää tutkia muista liikkumisen tuen muodoista, esimerkiksi oman auton hankintatuen ja vammaispalvelulain mukaisena taloudellisena tukena myönnettävien auton muutostöiden osalta. Laajempaan vammaispalveluihin liittyvänä jatkotutkimusaiheena on tarpeellista tarkastella asiakasturvallisuutta eli sitä, kuinka vammaiset ihmiset kokevat fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja taloudellisen turvallisuuden toteutuvan erilaisia vammaispalveluita käyttäessään. Vammaispalveluiden tutkiminen vammaisten ihmisten kokemusten näkökulmasta ja sen perusteella tehtävä palveluiden tutkimusperustainen kehittäminen on välttämätöntä, jotta palveluilla voidaan paremmin edistää vammaisten ihmisten yhdenvertaisuutta muiden kansalaisten kanssa.

Tekijöiden osuudet

Sinikka Hiekkala on vastannut tutkimuksen suunnittelusta ja aineiston keruusta sekä kommentoinut aineiston analyysia ja raportointia. Oona Lipponen on analysoinut aineiston ja kirjoittanut raportin. Molemmat ovat hyväksyneet lopullisen version.

Kiitokset

Kiitämme Invalidiliiton pitkäaikaista työntekijää, VTM Riitta Saksasta, joka haastatteli tutkittavat juuri ennen eläköitymistään. Saksasen pitkä kokemus sosiaalityöntekijänä, viimeiset vuodet Invalidiliitossa sosiaali- ja terveystieteiden asiantuntijana ja viimeiset kuukaudet liikennepoliittisena asiantuntijana oli merkittävä ansio haastatteluiden onnistumisessa. Kiitämme myös haastatteluihin osallistuneita kuljetuspalvelun käyttäjiä, jotka tarjosivat arvokasta tietoa palvelusta tutkimuksen aineistoksi.

Lähteet

Braun, Virginia & Clarke, Victoria (2022) *Thematic analysis. A practical guide*. London: Sage.

Era, Salla & Kröger, Teppo (2024) Being independently dependent: Experiences at the intersection of disability and old age in Finland. Teoksessa Hisayo Katsui & Matti T. Laitinen (toim.) *Disability, Happiness and the Welfare State: Finland and the Nordic Model*. New York: Routledge, 48–67. <https://doi.org/10.4324/9781032685519>

Gadamer, Hans-Georg (suom. Ismo Nikander) (2004) *Hermeneutiikka. Ymmärtäminen tieteissä ja filosofiassa*. Tampere: Vastapaino.

Gillo, Mariano (2021) Fundamentals of Hermeneutics as A Qualitative Research Theoretical Framework. *European Journal of Education and Pedagogy* 2 (3), 42–45. <https://doi.org/10.24018/ejedu.2021.2.3.43>

HE 15/2026 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi liikenteen palveluista annetun lain muuttamisesta ja siihen liittyviksi laeiksi.

Hoppu, Armi (2024) ”Tämä järjestelmä tuntuu yksin sairaana taistellessa aivan mahdottomalta.” Vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuus hallintolainkäytössä. Tampereen yliopisto: pro gradu -tutkielma. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:tuni-202404305054>

Joronen, Mikko & Kontu, Katariina (2025) Selvitys vammaisten henkilöiden oikeussuojakeinojen käytöstä. Ihmisoikeuskeskuksen julkaisuja 3/2025. <https://bin.yhdistysavain.fi/1586428/MHaOvnSgUHCbf27Dm1eg0dAx85/Oikeussuojakeinoselvitys-2025-Fi.pdf>

Katsui, Hisayo & Mietola, Reetta & Laitinen, Matti & Honkasilta, Juho & Ritvaniemi, Alma (2023) Epävarmuutta ja vaihtelevaa osallisuutta: selvitys ihmisoikeuksien toteutumisesta vammaisten henkilöiden arjessa. Helsinki: Helsingin yliopisto. <http://hdl.handle.net/10138/568669>

Kivistö, Mari (2014) Kolme ja yksi kuvaa osallisuuteen: monimenetelmällinen tutkimus vaikeavammaisten ihmisten osallisuudesta toimintana, kokemuksena ja kielenkäyttönä. Rovaniemi: Lapin yliopisto. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-484-751-3>

Kivistö, Mari & Hautala, Sanna (2020) Dokumentoitu asiakaslähtöisyys? Vammaissosiaalityön prosessit asiakasdokumenttien kuvaamana. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti* 28 (3), 254–272. <https://doi.org/10.30668/janus.77648>

Kivistö & Lindh (2024) Relational discretion in social work with persons with disabilities. *Intersecting relations between legal, professional and organizational discourses*. *Nordic Social Work Research* 15 (4), 479–492. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2023.2300039>

Kivistö, Mari & Nygård, Martina (toim.) (2019) *Yhdessä eteenpäin – asiakasosallisuus vammaissosiaalityössä*. Työpäpaperi 42/2019. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-293-2>

Kuusisto, Olli & Pihlajamaa, Olli (2025) Sote-alan henkilökuljetusten kehittäminen ja digitaaliset ratkaisut: SmartRail#3 Taustaselvitys. VTT Technical Research Centre of Finland. VTT Tutkimusraportti Nro VTT-R-00564-25. https://cris.vtt.fi/ws/files/127394674/VTT-R-00564-25_Sote-alan_henkil_kuljetusten_kehitt_minen_ja_digitaaliset_ratkaisut_allek_public.pdf

Lehtiö, Johanna & Hiekkala Sinikka (2026) *Osallisuusbarometri. Invalidiliiton julkaisuja R. R.34., 2026*.

Liikennepalvelulaki 320/2017 (Laki liikenteen palveluista)

Lindh, Jari & Kivistö, Mari & Martin, Marjatta & Tarvainen, Merja & Vesala, Hannu T. & Heinonen, Pilvikki (toim.) (2023) Harkinta vammaissosiaalityössä: Vammaissosiaalityön harkinta käsitteenä, käytäntönä ja kokemuksena. Kehitysvammaliiton selvityksiä nro 18. <https://www.kehitysvammaliitto.fi/wp-content/uploads/2023/11/harkinta-vammaissosiaalityossa-verkko-01.pdf>

Lindh, Jari & Martin, Marjatta & Lipponen, Oona & Heini, Annina & Hömppi, Päivi & Tarvainen, Merja (toim.) (2025) Rakenteellisen vammaissosiaalityön tiedon jäljillä. *Publications of the University of Eastern Finland Reports and Studies in Social Sciences and Business Studies* No 29. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-5737-5>

Lipponen, Oona & Tarvainen, Merja & Aaltonen, Sanna (2025) Sosiaalisen hyvinvoinnin ulottuvuudet vammaisten ja pitkäaikaissairaiden nuorten aikuisten elämässä. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti* 33 (3), 311–327. <https://doi.org/10.30668/janus.163490>

LUVN (2025a) *Liikkumista tukevien palvelujen toimintaohje*. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue. Saatavilla: <https://admin.luvn.fi/>

sites/default/files/2025-12/Liikkumista%20tukevat%20palvelut%20toimintaohje%20voim.%201.1.2026%20alkaen.pdf
LUVN (2025b) Palvelujen uudistamisen strategia 2026–2029. Aluevaltuusto 7.10.2025 § 74. https://admin.luvn.fi/sites/default/files/2025-10/Palvelujen%20uudistamisen%20strategia%202026-2029_1.pdf

LUVN (2025c) Palvelutuotannon kuukausikatsaus – joulukuu 2025. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue. <https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/palvelujen-saatavuus/palvelutuotannon-kuukausikatsaus>

Lähteinen, Sanna & Pehkonen, Aini & Pohjola, Anneli (2022) Asiakasturvallisuuden ulottuvuudet sosiaalihuollossa. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti* 30 (4), 343–358. <https://doi.org/10.30668/janus.113603>

Nurmi-Koikkalainen, Päivi & Rantala, Ville & Sjöblom, Stina & Havakka, Pauliina & Vinni, Maarit & Toikka, Iiro & Mätäsaho, Johanna & Lipponen, Oona & Härkönen, Nelli (2022) Vammaisten henkilöiden henkilökohtaisen budjetoinnin tuloksia: Esitys Suomen malliksi. *Työpäperi* 3/2022. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-801-9>

Nurmi-Koikkalainen, Päivi & Korhonen, Marika & Hömppi, Päivi & Gissler, Mika (2025) Vammaispalveluiden tunnelmia kesäkuussa 2025 – puoli vuotta uuden lain voimaantulosta. *Tutkimuksesta tiiviisti* 41/2025. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-608-0>

Paloniemi, Susanna & Ristolainen, Leena, & Hurri, Heikki (2024) Toimijuus kuntoutuksessa – Yksilökeskeinen sosiokulttuurinen näkökulma lyhytkasvuisten aikuisten kuntoutuskokemuksiin. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti* 32 (3), 250–266. <https://doi.org/10.30668/janus.131456>

Ristolainen, Hanna & Tiilikainen, Elisa & Tarvainen, Merja & Nikumaa, Henna & Riekkinen-Tuovinen, Sointu & Niemi, Mia & Mäki-Petäjä-Leinonen, Anna & Rautiainen, Pauli & Seppänen, Marjaana (2021) Vammaisten ja ikääntyneiden palvelut. Teoksessa Taina Kurki & Virpi Jylhä & Taru Kekoni (toim.) *Asiakasturvallisuus sosiaali- ja terveysalalla*. Helsinki: Gaudeamus.

Sairausvakuutuslaki 1224/2004

Salmenkari-Ryhänen, Elisabeth (2021) Raportti: Länsi-Uudenmaan HB-hanke. Saatavilla: <https://admin.espooli.fi/sites/default/files/2021-11/HBhankkeen%20loppuraportti.pdf>

Saukkonen, Eero & Valmari, Jenni & Mietola, Reetta (2024) The happiness of having a hobby: Inclusion of persons with disabilities in leisure activities. Teoksessa Hisayo Katsui & Matti T. Laitinen (toim.) *Disability, Happiness and the Welfare State: Finland and the Nordic Model*. New York: Routledge, 179–199. <https://doi.org/10.4324/9781032685519>

Sirola, Pia & Nurmi-Koikkalainen, Päivi (2014) Kuljetuksesta liikkumiseen. Kuntakyselyn ja asiakashaastattelujen tuloksia vammaisten henkilöiden kuljetuspalveluista ja auton hankinnan tukimuodoista. *Työpäperi* 24/2014. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-257-7>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Sotkanet (2024) Vaikeavammaisten liikkumista tukevat palvelut, saajia vuoden aikana yhteensä. <https://sotkanet.fi/>

Tarvainen & Hänninen (2021) Vammaisten ihmisten eletty kansalaisuus. Teoksessa Antti Teittinen & Mari Kivistö & Merja Tarvainen & Sanna Hautala (toim.) *Vammaiset ihmiset kansalaisina*. Tampere: Vastapaino, 115–142.

Tarvainen, Merja & Kivistö, Mari (2023) Clients' and social workers' stories about discretion in social work with persons with disabilities. *Qualitative Social Work* 23 (6). <https://doi.org/10.1177/14733250231214198>

TENK (2019) Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. *Tutkimuseettinen neuvottelukunta*. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf

THL (2025) Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäminen Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella: Alueellinen asiantuntija-arvio, syyskuu 2025. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-564-9>

Täckman, Anni & Viemerö, Jaana (2026) Selvityksen tulokset: Hyvinvointialueiden ohjeistukset sekä toimintatavat liittyen asiakkaan kohtamaan häirintään, seksuaaliseen ahdisteluun ja epäasialliseen kohteluun kuljetuspalveluissa. Raportti. <https://www.rusetiry.fi/selvityksen-tulokset-hva-kuljetuspalvelu/>

Vammaisfoorumi (2025) Hyvinvointialueiden vammaispalveluiden ammattilaisten kokemuksia 1.1.2025 voimaan tulleen vammaispalvelulain soveltamisesta. Vammaisfoorumin raportti. <https://www.vammaisfoorumi.fi/blog-3-1/vf-raportti-ammattilaisten-koke>

muksista-uuden-vammaispalvelulain-soveltamisesta-2292025

Vammaispalvelulaki 675/2023

Vammaispalvelulaki 380/1987 (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista)

Yle (2025) CP-vammaisella Jaana Märsynaholla on pitkä työura, joka uhkaa katketa hyvinvointialueen tiukan laintulkinnan vuoksi. Uutinen 17.10.2025.

Yle (2026a) Hyvinvointialueet arvioivat vammaisia uudelleen – Leena Reponen menetti aiemmin myönnettyjä palveluja. Uutinen 15.2.2026.

Yle (2026b) Näkövammaisen Timo Pulkkinen ei pääse suihkuun kotonaan, eikä hyvinvointialue auta. Uutinen 17.3.2026.

Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista SopS 27/2016 (YK:n vammaissopimus)