



Näkövammaisten liitto

Kuljetuspalvelu- kysely 2020

Vammaispalvelulain mukaisten
kuljetuspalvelujen saatavuus ja
toimivuus

Elina Ketonen, Kaisamaria Alanen, Laura Tolkkinen
27.3.2020



1 Johdanto

Näkövammaisten liiton vuoden 2020 teema on *Sokean saappaissa – sujuva arki kuuluu kaikille*. Tarkoituksena on nostaa esille näkövammaisille ihmisille tärkeitä arkeen liittyviä asioita, joista keskeinen on kuljetuspalvelut. Kuljetuspalvelut ovat liiton oikeuksienvalvonnan erityinen teema vuodelle 2020. Näiden teemojen pohjalta oikeuksienvalvonta päätti tehdä selvityksen vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalvelujen saatavuudesta ja toimivuudesta eri puolilla Suomea. Selvitystä varten laadittiin kaksi erillistä kyselyä. Niistä toinen osoitettiin liiton jäsenille ja muille Suomessa asuville näkövammaisille ihmisille, ja toinen kysely osoitettiin liiton oikeuksienvalvontayksikön alueellisille asiantuntijoille. Vastausaikaa annettiin 28.2.2020 saakka. Kyselyyn vastasi 197 henkilöä. Oikeuksienvalvonnan 11 asiantuntijasta kyselyyn vastasi 6 henkilöä.

Toimivat kuljetuspalvelut ovat perus- ja ihmisoikeusasia. Kuljetuspalvelut osaltaan mahdollistavat näkövammaisten ihmisten liikkumisen, työnteon, opiskelun sekä muun osallistumisen yhteiskunnalliseen toimintaan sekä vapaa-ajan menot yhdenvertaisesti muiden ihmisten kanssa. Vaikka kuntien taloustilanne on tällä hetkellä haastava, kunnilla on lakisääteinen velvollisuus turvata vaikeavammaisille ihmisille toimivat ja turvalliset kuljetuspalvelut. Vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelut kuuluvat kunnan erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin eli ovat niin sanottuja subjektiivisia oikeuksia.

Kuljetuspalveluja koskeva selvitys on ajankohtainen. Heinäkuussa 2018 voimaantulleella liikennepalvelulailla (laki liikenteen palveluista 320/2017) purettiin hintasääntely ja avattiin taksiliikenne vapaalle kilpailulle. Tämän jälkeen taksikyytien laatu ja turvallisuus ovat heikentyneet, mikä ilmenee muun muassa Liikenne- ja viestintävirasto Traficomien maaliskuussa 2019 tekemästä selvityksestä. Laadun ja turvallisuuden pitäisi aina olla etusijalla erityisesti lakisääteisten kuljetusten kohdalla, jotka liittyvät perus- ja ihmisoikeuksiin. On tärkeä asia, että liikenne- ja viestintäministeri käynnisti tammikuussa 2020 taksilainsäädännön korjaamista koskevan säädöshankkeen, jossa keskitytään muun muassa taksipalvelujen turvallisuutta ja laatua koskeviin kysymyksiin.

2 Näkövammaisille osoitetun kyselyn tulokset

2.1. Määrälliset tulokset

Liiton jäsenistä vastaajien kokonaismäärä kyselyssä oli 197.

Vastaajista asuinpaikakseen ilmoitti Uudenmaan 33 % (65), Pohjois-Karjalan 2,54% (5), Itä-Savon 1,02% (2), Etelä-Savon 3,55% (7), Pohjois-Savon 3,55% (7), Päijät-Hämeen 2,54% (5), Keski-Suomen 5,08% (10), Etelä-Karjalan 2,03% (4), Kymenlaakson 5,58% (11), Pohjois-Pohjanmaan 5,58 (11), Kainuun 1,52% (3), Lapin 5,58% (3), Pirkanmaan 9,65% (19), Kanta-Hämeen 4,57% (9), Varsinais-Suomen 9,14% (18), Satakunnan 5,58% (11) ja Pohjanmaan 3,55% (7).

Vastaajat ilmoittivat kotikunnakseen Auran, Enonkosken, Espoon, Forssan, Haapaveden, Haminan, Helsingin, Hollolan, Humppilan, Hyvinkään, Hämeenlinnan, Imatran, Joensuun, Joroisen, Jyväskylän, Järvenpään, Kajaanin, Kangasniemen, Kankaanpään, Kauhavan, Kauniaisen, Karjaan, Kemin, Kemiönsaaren, Keuruun, Kivijärven, Kontiolahden, Kotkan, Kouvolan, Kuopion, Kurikan, Lahden, Lappeenrannan, Lapuan, Loviisan, Luodon, Maskun, Mikkelin, Muhoksen, Mänttä-Vilppulan, Oulun, Parolan, Pieksämäen, Porin, Puolangan, Raaseporin, Raision, Rauman, Reisjärven, Ruskon, Salon, Seinäjoen, Sipoon, Someron, Tampereen, Turun, Tuusulan, Tyrnävän, Ulvilan, Vaasan, Valkeakosken, Vantaan, Varkauden, Vihannin, Vihdin, Virrat, Ylivieskan tai Ypäjän.

Millaiseksi koet tilanteesi tällä hetkellä vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalveluiden käyttäjänä (1 = täysin eri mieltä, 4 = täysin samaa mieltä)

1. Asiakkaan yksilölliset tarpeet kuljetuspalvelusta on kirjattu palvelusuunnitelmaan asiakkaan omana näkemyksenä. 1: 23,86%, 2: 10,15%, 3: 21,32%, 4: 23,86%. EOS 20,81%. Keskiarvo 2,57.
2. Asiakkaan vammasta tai sairaudesta johtuvat erityistarpeet sekä yksilölliset tarpeet liikkumiseen on huomioitu järjestämistavassa. 1: 19,8%, 2: 12,69%, 3: 25,38%, 4: 38,07%, EOS 4,06%. Keskiarvo 2,85.
3. Tarvittaessa asiakkaalle myönnetään oikeus käyttää samaa autoa/kuljettajaa siinä määrin, kuin se on hänelle välttämätöntä (= vakiotaksi tai tututaksi). 1: 37,07%, 2: 8,63%, 3: 11,17%, 4: 21,32%, EOS 21,83%. Keskiarvo 2,21.

4. Asiakas pystyy vaivattomasti käyttämään kunnassa käytössä olevaa tilaustapaa. 1: 16,75%, 2: 18,27%, 3: 20,3%, 4: 43,66%, EOS 1,02%. Keskiarvo 2,92.
5. Kuljetuspalvelun tilaaminen on asiakkaalle maksutonta. 1: 39,09%, 2: 13,2%, 3: 13,7%, 4: 26,4%, EOS 7,61%. Keskiarvo 2,3
6. Asiakkaan ei tarvitse tilata taksia kohtuuttoman aikaisin lähtöaikaan nähden. 1: 26,4%, 2: 16,75%, 3: 16,75%, 4: 38,8%, EOS 1,52%. Keskiarvo 2,69
7. Kuljetuspalvelun odotusaika asiakkaalle on kohtuullinen tilauksen tekemisestä taksin saapumiseen. 1: 20,3%, 2: 18,27%, 3: 25,89%, 4: 35,03%, EOS 0,51%. Keskiarvo 2,76.
8. Kunnassa on käytössä pikamatkat, jolloin asiakas voi tilata matkan ilman tilausaikaa esim. 4 kertaa kuukaudessa. 1: 39,08%, 2: 7,11%, 3: 4,06%, 4: 27,92%, EOS 21,83%. Keskiarvo 2,27.
9. Asiakas voi luottaa siihen, että taksi tulee tilauksen mukaan ja ajallaan. 1: 17,77%, 2: 15,74%, 3: 29,95%, 4: 35,53%, EOS 1,01%. Keskiarvo 2,84.
10. Kuljetuspalvelun taksi ei jää koskaan tulematta. 1: 20,3%, 2: 13,71%, 3: 25,89%, 4: 35,53%, EOS 4,57%. Keskiarvo 2,8.
11. Asiakkaan taksin tilaamisen yhteydessä kertomat toiveet ja tarpeet (esim. toive pysähtykseen) välitetään taksikuljettajalle. 1: 11,67%, 2: 10,66%, 3: 21,83%, 4: 34,01%, EOS 21,83%. Keskiarvo 3.
12. Kuljetuspalvelu on järjestetty siten, että asiakkaalla on yhdensuuntaisen matkan aikana mahdollisuus 10 minuutin pysähtykseen, jolloin asiakas voi käydä esim. kukkakaupassa tai kioskillä. 1: 20,3%, 2: 9,14%, 3: 10,15%, 4: 40,61%, EOS 19,8%. Keskiarvo 2,89.
13. Kuljetuspalvelumatkan aikana otetaan huomioon asiakkaan tarpeet, esim. tarve lyhyeen pysähtykseen myös silloin, kun asiakas ei ole voinut tietää ja kertoa siitä etukäteen taksin tilaamisen yhteydessä. 1: 25,89%, 2: 11,17%, 3: 12,18%, 4: 22,33%, EOS 28,43%. Keskiarvo 2,43.
14. Asiakas voi tehdä matkoja ainakin maantieteellisesti kaikkiin kotikuntaan rajoittuviin rajakuntiin. 1: 6,09%, 2: 4,57%, 3: 10,15%, 4: 75,13%, EOS 4,06%. Keskiarvo 3,61.
15. Matka lähtöpaikasta määränpäähän on yleensä riittävän joutuisa, esim. mahdollinen matkojen yhdistely ei kohtuuttomasti pidennä matka-aikaa. 1: 11,67%, 2: 10,66%, 3: 21,83%, 4: 41,12%, EOS 14,72%. Keskiarvo 3,08.
16. Kuljetuspalvelun omavastuu vastaa paikkakunnalla käytettävissä olevan julkisen liikenteen maksua tai lähimmän paikkakunnan/alueen julkisen liikenteen taksaa, ja

- on näin ollen kohtuullinen. 1: 7,11%, 2: 8,63%, 3: 12,69%, 4: 69,03%, EOS 2,54%. Keskiarvo 3,47.
17. Kuljetuspalvelun omavastuussa huomioidaan asiakkaalle julkisessa liikenteessä myönnettävät alennukset (esim. opiskelija, eläkeläinen). 1: 44,67%, 2: 7,61%, 3: 2,54%, 4: 13,71%, EOS 31,47%. Keskiarvo 1,79.
 18. Kuljetuspalvelun maksujärjestelyt ovat asiakasystävällisiä. 1: 9,4%, 2: 7,61%, 3: 20,31%, 4: 56,85%, EOS 6,09%. Keskiarvo 3,33.
 19. Taksikuljetukset toimivat asianmukaisesti: taksikuskeilla on riittävä kielitaito ja osaaminen asiakkaan kohtaamiseen. 1: 14,21%, 2: 16,75%, 3: 32,49%, 4: 34,52%, EOS 2,03%. Keskiarvo 2,89.
 20. Kunnan on järjestettävä kuljetuspalveluun liittyvä saattajapalvelu, mikäli asiakas tarvitsee toisen henkilön apua niin paljon, että taksin kuljettajan apu ei ole riittävä. Tämä saattajapalvelu toimii hyvin. 1: 10,15%, 2: 6,09%, 3: 9,14%, 4: 21,83%, EOS 52,79%. Keskiarvo 2,9.
 21. Asiakas on saanut vähintään 18 yhdensuuntaista asiointi- ja vapaa-ajan kuljetuspalvelumatkaa kuukaudessa. 1: 5,08%, 2: 1,52%, 3: 4,57%, 4: 82,77%, EOS 4,06%. Keskiarvo 3,76.
 22. Asiakkaalle on tarvittaessa myönnetty lisämatkoja. 1: 23,86%, 2: 6,09%, 3: 5,58%, 4: 17,26%, EOS 47,21%. Keskiarvo 2,31.
 23. Työmatkoihin liittyvät kuljetuspalvelut on järjestetty asianmukaisesti ja riittävän joustavasti. 1: 8,63%, 2: 3,05%, 3: 10,66%, 4: 12,69%, EOS 64,97%. Keskiarvo 2,78.
 24. Työmatkat on järjestetty siten, että asiakkaalla on yhdensuuntaisen matkan aikana mahdollisuus 10 minuutin pysähdykseen, jolloin asiakas voi käydä esim. kukkakaupassa tai kioskillä. 1: 8,63%, 2: 3,55%, 3: 3,55%, 4: 9,14%, EOS 75,13%. Keskiarvo 2,53.
 25. Opiskelumatkoihin liittyvät kuljetuspalvelut on järjestetty asianmukaisesti ja riittävän joustavasti. Opiskelupäivä voi alkaa ja päättyä muualla kuin opiskelupaikassa. Lähtö- ja paluunosoite voi olla muu, kuin tavanomainen opiskelupaikka- tai kotiosoite. 1: 4,06%, 2: 1,52%, 3: 4,06%, 4: 4,57%, EOS 85,79%. Keskiarvo 2,64.
 26. Opiskelumatkat on järjestetty siten, että asiakkaalla on yhdensuuntaisen matkan aikana mahdollisuus 10 minuutin pysähdykseen, jolloin asiakas voi käydä esim. kukkakaupassa tai kioskillä. 1: 6,6%, 2: 1,52%, 3: 2,03%, 4: 4,06%, EOS 85,79%. Keskiarvo 2,25.

2.2. Avointen kysymysten perusteella saadut tulokset

Näkövammaisille ihmisille osoitettu kysely sisälsi kolme avointa kysymystä:

1. Mitkä asiat toimivat kuntasi vammaispalvelulain mukaisissa kuljetuspalveluissa? (154 vastaajaa)
2. Mitä kehitettävää on kuntasi vammaispalvelulain mukaisissa kuljetuspalveluissa? (165 vastaajaa)
3. Mitä muuta haluat sanoa? (117 vastaajaa)

Seuraavassa käsitellään avoimiin kysymyksiin saatuja vastauksia. Vastaukset on jaoteltu kahteen osaan: toimiviin asioihin ja kehittämistä vaativiin asioihin. Avoimiin kysymyksiin saaduissa vastauksissa esiintyy päällekkäisyyttä siten, että osa asioista on mainittu sekä toimivissa asioissa että kehitettävissä asioissa. Tällaisia asioita ovat muun muassa taksien saatavuus, kuljettajien ammatti- ja kielitaito sekä maksut. Osa vastauksista sisältää kehittämisehdotuksia, jotka edellyttäisivät lainsäädännöllisiä muutoksia. Esimerkkinä voidaan mainita ehdotus siitä, että jokapäiväiseen elämään kuuluvien matkojen vähimmäismäärä olisi nykyistä (18 matkaa) suurempi. Tällaisia nimenomaisia lainsäädännön muuttamista edellyttäviä kehittämisehdotuksia tässä selvityksessä ei käsitellä.

Mitkä asiat kuljetuspalveluissa toimivat hyvin?

Kyselyyn saaduista vastauksista välittyi kaksi kuljetuspalvelun laatuun ja turvallisuuteen ratkaisevasti vaikuttavaa asiaa: palvelun joustavuus sekä taksinkuljettajien ammatti- ja asiakaspalvelutaidot.

Vastaajilla on myönteisiä kokemuksia seuraavista kuljetuspalvelujen joustavuutta lisäävistä tekijöistä:

- Mahdollisuus pysähdykseen matkan aikana
- Mahdollisuus kuljetuspalvelumatkojen käyttöön vakituisen kotikunnan ja maantieteellisten rajakuntien ulkopuolella
- Irrotus mahdollisesta matkojenyhdistelystä
- Pikamatkat = kyytiä ei tarvitse tilata etukäteen vaan taksi saapuu heti tilauksen jälkeen

- Tolpalta otto-oikeus = asiakas voi hänelle myönnettyissä kuljetuspalvelumatkoissa ottaa taksin taksitolpalta
- Vakiotaksioikeus = asiakkaalla on oikeus saada kuljettajaksi aina sama tuttu taksinkuljettaja
- Oikeus tilata matka suoraan taksinkuljettajalta
- Oikeus kuljetuspalveluun henkilöautolla
- Tilaustapojen monipuolisuus (asiakas voi soittamisen lisäksi tilata kuljetuksen esimerkiksi tekstiviestillä, sähköpostitse tai mobiilisovelluksella)
- Maksutapojen monipuolisuus
- Mahdollisuus lisämatkoihin

Vastaajilla on myönteisiä kokemuksia seuraavista taksinkuljettajien ammatti- ja asiakaspalvelutaitoihin liittyvistä asioista:

- Hyvä kielitaito ja paikallistuntemus
- Asiakkaiden tuntemus
- Asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden huomioonottaminen, esim.:
 - hakeminen lähtöosoitteesta haastavissakin olosuhteissa
 - opastaminen perille määränpäässä
 - avustaminen välipysähdyksen aikana, kuten postipaketin hakemisessa
- Osaaminen palvella ja avustaa opaskoiraa käyttävää asiakasta

Missä asioissa kuljetuspalveluissa on kehitettävää?

Kyselyyn saaduissa vastauksissa on lueteltu paljon erilaisia kuljetuspalveluihin liittyviä epäkohtia. Osa kehittämistä vaativista asioista on mainittu myös toimivien asioiden joukossa. Tästä huolimatta valtaosa vastaajista on sitä mieltä, että taksinkuljettajien ammattitaidossa, kuljetusten järjestämistavoissa sekä kuntien käytännöissä käsitellä kuljetuspalveluasioita esiintyy joiltain osin vakaviakin ongelmia.

Vastauksissa todettuja epäkohtia kuljetusten järjestämisessä:

- Kuljetusten heikko saatavuus
- Hankaluudet kuljetusten tilaamisessa
- Kuljetuspalvelumatkojen yhdistely
- Pikamatkojen pieni määrä tai niiden puute

- Tolpalta otto-oikeuden puuttuminen
- Vakiotaksioikeuden saamisen vaikeus
- Aikatauluun liittyvät ongelmat: odotus-, lähtö- ja perilläoloajat eivät toteudu tilauksen mukaisesti
- Kuljetuspalvelun käyttöalueen suppeus

Kuljetuspalvelujen heikko saatavuus ilmenee niin, että joissakin kunnissa kuljetuksen tilaaminen tai kuljetuksen toteutuminen ei onnistu kaikkina viikonpäivinä ja kaikkina vuorokaudenaikoina. Kuljetuspalvelumatkojen saatavuutta voitaisiin osaltaan parantaa siten, että asiakas voisi käyttää kuljetuspalvelumatkoja kaikissa matkustusalueensa takseissa, jolloin matkojen käyttäminen ei olisi sidottu esimerkiksi tietyn taksirytyksen takseihin. Taksien saatavuutta saattaisi parantaa myös se, että vammaispalvelulain mukaisia kuljetuksia ja ns. Kela-kuljetuksia hoidettaisiin samoilla takseilla.

Kunnissa noudatettavat kuljetuspalvelujen pitkät tilausajat ovat asiakkaiden näkökulmasta ongelmallisia. Asiakkaan on suunniteltava ja ilmoitettava matka hyvissä ajoin etukäteen, mikä ei läheskään aina ole mahdollista. Pisimmillään tilausaika voi olla jopa yli vuorokauden. Kunnat ovat pyrkineet parantamaan tilannetta ns. pikamatkoilla (=asiakas voi tilata matkan ilman tilausaikaa). Kunnat eivät kuitenkaan tarjoa asiakkaille pikamatkoja riittävästi tai niiden saatavuus on muuten heikkoa. Ratkaisuja pitkien tilausaikojen aiheuttamiin ongelmiin olisivatkin esimerkiksi pikamatkojen määrän selvä lisääminen, tilausaikojen poistaminen kokonaan ja ns. tolpalta otto-oikeuden laaja käyttöönotto (=asiakas voi ottaa taksin taksiasemalta tolpalta). Asiakasystävällisyyttä lisäisi myös mahdollisuus tilata kuljetus suoraan taksinkuljettajalta.

Asiakkaille on erittäin tärkeää, että kuljetukset toteutetaan joustavasti asiakkaan toiveet ja tarpeet huomioiden. Joustavassa palvelussa asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa ajoreitin valintaan. Erityisesti kuljetuspalvelumatkojen yhdistely hidastaa ja hankaloittaa matkantekoa usein kohtuuttomasti. Jos matkoja joudutaan yhdistelemään, se tulisi toteuttaa siten, että ajoreitit ja matka-ajat eivät merkittävästi muutu asiakkaiden haitaksi. Yhdisteltyjen matkojen osalta kunnat voisivat poistaa omavastuuosuudet tai vähintäänkin alentaa niitä. Yhdisteltyjen matkojen aikana asiakkaiden yksityisyydensuoja voi vaarantua tavallista enemmän.

Kuljetuspalvelumatkojen käyttöalue on suppea. Monelle asiakkaalle olisi tärkeää, että myönnettyjä kuljetuspalvelumatkoja olisi mahdollista käyttää oman kunnan ja sen maantieteellisten rajakuntien lisäksi esimerkiksi maakunnan keskuskunnassa. Käyttöalueen määrittämisessä tulisi ottaa nykyistä paremmin huomioon asiakkaiden toiveet ja tarpeet. Joissakin kunnissa kuljetuspalvelun käyttöalue ei kata edes kaikkia kunnan maantieteellisiä rajakuntia.

Kuljetuspalvelujen joustavuutta lisäisi se, että kunnat ottaisivat käyttöön matkojen jaksottamisen: asiakas voisi jaksottaa hänelle myönnetyt matkat haluamallaan tavalla esimerkiksi vuositasolla.

Kuljetuspalvelun omavastuuosuudet eivät aina ole kohtuullisia. Osassa kuntia matkojen omavastuuosuudet saattavat ylittää julkisen liikenteen taksan määrän. Maksutapojen monipuolisuus ei toteudu kaikissa kunnissa. Asiakkaille hyvin hankala on sellainen maksukäytäntö, jossa asiakas joutuu ensin itse maksamaan matkoistaan täyden hinnan ja vasta jälkikäteen hän voi hakea kunnalta takaisin omavastuun ylittävän osuuden.

Erityisenä kehittämiskohteena voidaan mainita työ- ja opiskelumatkat. Niiden on toteuduttava täsmällisesti. Työ- ja opiskelumatkat olisi perusteltua järjestää pikamatkoina (=asiakas voi tilata matkat ilman tilausaikaa). Myös vakiotaksioikeus on toimiva käytäntö. Työ- ja opiskelumatkojen sujuvuutta lisäävä tekijä olisi se, että lähtö- tai määränpääosoitteen ei tarvitsisi olla asiakkaan koti taikka tavanomainen työ- tai opiskelupaikka.

Vastauksissa todettuja epäkohtia taksinkuljettajien ja välityskeskusten ammatti- ja asiakaspalvelutaidoissa:

- Kielitaidon riittämättömyys
- Paikallistuntemuksen puute
- Puutteet sujuvien ajoreittien tuntemisessa
- Puutteet kuljetusten aikatauluttamisessa
- Osaamattomuus huomioida asiakkaan erityistarpeet
- Osaamattomuus opastaa näkövammaista asiakasta
- Osaamattomuus huomioida opaskoiran mukanaolo
- Asiakaspalvelun huono laatu kokonaisuudessaan

Näkövammaisten asiakkaiden kuljetuksissa on erittäin tärkeää, että taksinkuljettajilla on hyvä kielitaito ja paikallistuntemus. Läheskään kaikilla kuljettajilla kielitaito ei ole riittävällä tasolla. Tämä on vakava ongelma, koska näkövammaisen asiakas ei välttämättä pysty lainkaan havainnoimaan ympäristöä taksin kyydistä eikä antamaan ohjeita muuten kuin sanallisesti. Kuljettajien huono paikallistuntemus ilmenee siten, että kuljettajilla on vaikeuksia löytää oikeita osoitteita.

Taksinkuljettajien asiakaspalvelutaidoissa on kokonaisuudessaan parannettavaa. On tilanteita, joissa asiakas on erehdyksessä mennyt väärän taksiauton kyytiin. Tällaisilta tilanteilta vältyttäisiin, jos kuljettaja varmistaisi, että kyydissä on oikea asiakas esimerkiksi kysymällä tilausnumeroa tai asiakkaan sukunimeä. Jotkut taksinkuljettajat ovat kieltäytyneet ottamasta opaskoiraa kyytiin, vaikka tieto opaskoirasta on välitetty kuljettajalle jo tilauksen yhteydessä.

Myös taksikuljetusten välityskeskusten työntekijöiden ammatti- ja asiakaspalvelutaidot eivät läheskään aina ole riittävällä tasolla. Esimerkiksi ajoreittien hallinnassa ja matkojen aikatauluttamisessa esiintyy puutteita. Asiakaspalvelu on myös toisinaan hyvin ruuhkautunut.

Vastauksissa todettuja epäkohtia kuntien toimintatavoissa:

- Asiakkaan yksilöllistä kokonaistilannetta ei huomioida
- Päätöksenteko on hidasta
- Asiakas joutuu turvautumaan tuomioistuinprosessiin saadakseen palvelun
- Kohtuullisten mukautusten myöntäminen ei ole sujuvaa, eikä mukautuksia myönnetä tarpeeksi pitkäksi aikaa
- Tiedottamisen puutteet, esim.:
 - Ei tehdä ollenkaan
 - Ei tehdä riittävän ajoissa
 - Ei tehdä näkövammaisille ihmisille saavutettavassa muodossa
- Asiakaspalautteiden hallinnoinnin ongelmat, esim.:
 - Palautteenantokanavia ei ole tai ne eivät ole asiakasystävällisiä
 - Palautteita ei hyödynnetä tarpeeksi kuljetuspalvelujen kehittämisessä

3 Koonti asiantuntijoiden näkemyksistä

Kuljetuspalvelujen kehittämistarpeet

Yleisimmät kuljetuspalveluihin liittyvät ongelmat:

- Taksien huono saatavuus pienillä paikkakunnilla ja haja-asutusalueilla
 - Taksien saatavuutta erityisesti syrjäseuduilla ja pienillä paikkakunnilla heikentää se, että vain määrättyillä ajoneuvoilla hoidetaan vammaispalvelulain mukaisia kuljetuksia.
 - Osa kuljettajista on kieltäytynyt hoitamasta vammaispalvelulain mukaisia kuljetuksia taloudellisista syistä.
 - Taksien saatavuutta iltaisin ja viikonloppuisin osassa kuntia heikentää se, että takseilla ei ole päivystysvelvollisuutta
2. Kuljetuspalvelut eivät kata kaikkia asiakkaan elämänpiirin kannalta keskeisiä paikkoja
- Vammaispalvelujen asiakkaiden on vaikea saada oikeutta tehdä matkoja muualla kuin oman kunnan sisällä ja maantieteellisiin rajanaapurikuntiin
 - Kuljetuspalvelumatkoja ei saa käyttää esimerkiksi kunnassa, jossa sijaitsee asiakkaan vapaa-ajanasunto
3. Kuljetuspalvelumatkan aikana mahdollisuus vain hyvin lyhyeen pysähdykseen
- Pysähtyminen esimerkiksi asiakkaalle tarpeelliseen ja jopa lähes välttämättömään nopeahkoon apteekki- tai kauppa-asiointiin ei ole mahdollista
4. Puutteet taksinkuljettajien ammattitaidossa, paikallistuntemuksessa ja kielitaidossa
- Taksinkuljettajat eivät läheskään aina osaa hoitaa näkövammaisten ihmisten kuljetuksia turvallisesti.
 - Kuljettajien puutteet paikallistuntemuksessa ja kielitaidossa ovat erityisen ongelmallisia tilanteessa, jossa asiakas ei näe neuvoa taksinkuljettajalle

oikeaa ajoreittiä taikka kirjoittaa osoitetta navigaattoriin. Näissä tilanteissa kuljettajat ajavat väärin paikkoihin.

5. Kuljetusten epävarmuus

- Kuljetusten toteuttamisessa esiintyy niin usein myöhästymisiä ja muita ongelmia, että kuljetusten epävarmuus on todellinen ongelma.
- Kunnan ohjeen mukaisesti tilattu taksi ei aina saavu paikalle ollenkaan
- Asiakkaat eivät läheskään aina ehdi ajoissa esimerkiksi tilaisuuksiin tai töihin niissäkään tapauksissa, joissa taksi on tilattu ns. ehdottomalla perillesaapumisajalla. Kuljetustenohjauskeskukset aika-ajoin yhdistelevät niitäkin kuljetuksia, jotka on tilattu tällaisella ehdottomalla perillesaapumisajalla, mikä osaltaan aiheuttaa asiakkaille myöhästymisiä.

Edellä mainittujen epäkohtien lisäksi oikeuksienvalvonnan asiantuntijat ovat tuoneet esille myös muita kuljetuspalveluihin liittyviä kehittämistarpeita. Joissakin kunnissa taksi tilataan erillisestä maksullisesta palvelunumerosta, jonka käyttäminen voi olla asiakkaalle kohtuuttoman kallista. Ainakin muutamassa kuntayhtymässä kuljetuspalvelu on aina tilattava kaksi tuntia ennen kyydin haluttua ajankohtaa, eikä ns. pikamatkoja (= matkat tilattavissa ilman ennakkotilausaikaa) ole välttämättä lainkaan mahdollista saada. Kuljetuspalveluissa käytettävä ajokalusto on toisinaan asiakkaille soveltumaton. Pakollinen kuljetuspalvelumatkojen yhdistely hankaloittaa matkantekoa. Ongelmana on myös asiakkaan tavalliseen arkeen soveltumattomat taksin pitkät odotusajat.

Kuljetuspalvelujen laatuun usein kielteisesti vaikuttava asia on kilpailuttaminen. Viranomaiset toteuttavat kilpailuttamiset niin, että hinta on ratkaiseva kriteeri, jolloin palvelun laatuun ja turvallisuuteen liittyvät seikat jäävät taka-alalle. Tämä käytäntö on vammaisen ihmisen perus- ja ihmisoikeuksien näkökulmasta kestämätön.

Kuntien vammaispalvelujen hallintomenettelyn toimivuus Palvelusuunnitelmien laadinta

Kunnissa vammaispalvelulaissa säädettyjä palvelusuunnitelmia ei tehdä läheskään aina siten kuin laissa edellytetään. Vaikka palvelusuunnitelma tulee laatia yhteistyössä ja yhteisymmärryksessä vammaisen ihmisen kanssa, käytännössä asiakkaat eivät tule kuulluksi eikä heidän näkemyksiään huomioida riittävästi. Viranomaiset kirjaavat usein asioita palvelusuunnitelmiin niin, että niistä välittyvät viranomaisen omat virheelliset tulkinnat ja päätelmät asiakkaan tilanteesta ja tarpeista asiakkaalle kielteisellä tavalla. Todellinen yhteistyö asiakkaan kanssa ei tällöin toteudu.

Hakemusten käsittely

Oikeuksienvalvonnan asiantuntijoiden näkemyksen mukaan kuntien vammaispalveluissa kuljetuspalveluita koskeva hallintomenettely on pääosin melko asianmukaista. Hakemusten käsittelyssä esiintyy viivettä, vaikka vammaispalveluasiat tulee aina käsitellä viivytyksettä. Toisinaan asiakkaat joutuvat odottamaan päätöstä vammaispalvelulaissa säädetyn ehdottoman kolmen kuukauden takarajan yli.

Hallintopäätökset

Kuntien vammaispalveluissa perus- ja ihmisoikeusnäkökohdat jäävät usein taka-alalle. Huolestuttavaa on, että oikeuksienvalvonnan asiantuntijalla on herännyt epäily siitä, että jostain syystä kunnissa/kuntayhtymissä tehdään jopa tietoisesti lainvastaisia, kielteisiä päätöksiä kuljetuspalveluasioissa. Näkövammaiset asiakkaat joutuvat usein turvautumaan tuomioistuinprosessiin saadakseen vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun.

Perus- ja ihmisoikeusargumentaation puuttuminen kuntien vammaispalvelujen ratkaisuihin ilmenee erityisesti siinä, että asiakkaan yksilöllistä kokonaistilannetta ei oteta huomioon. Kielteisten päätösten perusteluissa saatetaan esimerkiksi vedota sellaisiin korkeimman hallinto-oikeuden ratkaisuihin, jotka eivät ole verrattavissa kyseessä olevan asiakkaan yksilölliseen tilanteeseen. Näkövammaisen ihmisen asemaa heikentää se, että vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluita ei

myönnetä pelkästään näkövamman perusteella. Vaikka asiakas ei täytä näkövamman osalta vaikeavammaisuuden kriteereitä, saattaa hänen kokonaistilanteensa kuitenkin olla sellainen, että liikkuminen on hänelle kohtuuttoman vaikeaa. Tällaisessa tilanteessa kunnan sosiaalityöntekijä ei ratkaisussaan välttämättä ota huomioon asiakkaan kokonaistilannetta. Asiakkaan yksilöllisen kokonaistilanteen huomioon ottaminen on vahvasti sidoksissa perus- ja ihmisoikeusmyönteiseen laintulkintaan. Tähän kuntien vammaispalveluissa tulisi kiinnittää nykyistä paljon enemmän huomiota.

Kuntien vammaispalveluja koskevissa hallintopäätöksissä ei läheskään aina selkeästi ilmoiteta, että muutoksenhaku on asiakkaalle maksutonta. Muutoksenhakuoikeus on keskeinen yksilön oikeusturvan tae, josta säädetään perustuslain tasolla.

Palveluperiaate, neuvontavelvollisuus sekä asiakaspalvelun laatu

Kuntien vammaispalvelujen viranhaltijoiden tulisi kiinnittää huomiota hallintolain mukaisten palveluperiaatteen ja neuvontavelvollisuuden toteuttamiseen. Esimerkiksi hyvin harvoin asiakasta ohjataan hakemaan sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua tilanteessa, jossa asiakkaan vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua koskeva hakemus on hylätty. Joissakin tilanteissa annettu neuvonta on epäasianmukaista: asiakasta neuvotaan hakemaan sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua, vaikka asiakas on hakenut tai sanonut hakevansa vammaispalvelulain mukaista palvelua. Asiakkaan oikeusturvaa vaarantavaa neuvontaa esiintyy siinä muodossa, että kuljetuspalvelun hakemista suunnittelevalle näkövammaiselle asiakkaalle ilmoitetaan, että hän ei saa kuljetuspalveluita, koska asiakkaan vammasta johtuva haitta-aste on liian matala. Neuvonnan tulisi olla asiakkaan perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista edistävää siten, että asiakasta ohjataan hakemaan ja saamaan hänelle kuuluvia palveluita.

Kuntien vammaispalvelujen asiakaspalvelussa esiintyy laatuongelmia. Esimerkkinä voidaan mainita työntekijöiden tavoitettavuus. Asiakkailta on vaikeuksia tavoittaa työntekijöitä nimenomaisina soittoaikoinakin. Soittoajat ovat usein lyhyitä, eikä niitä ole välttämättä edes joka arkipäivä. Asiakkaiden jättämiin soittopyyntöihin ei aina reagoida. Asiakaspalvelun kehittämisen tarve ilmenee myös suhtautumisessa asiakkaiden (ja myös esimerkiksi vammaisjärjestöjen) antamaan palautteeseen. Vaikka asiakkaat ilmoittavat kunnan vammaispalveluihin kuljetuspalveluihin

liittyvistä vakavistakin laatu- ja turvallisuusongelmista, palautteita ei useinkaan oteta riittävän vakavasti. Näin epäkohdat palveluissa jäävät monissa tapauksissa korjaamatta.

Kuntien vammaispalvelujen käytännöt ja soveltamisohjeet

Kuntien vammaispalveluissa tulisi vahvistaa perus- ja ihmisoikeusjuridiikan osaamista ja soveltamista yleisissä käytännöissä. Esimerkkinä joidenkin kuntien (edelleen) noudattamasta vammaisen ihmisen oikeusturvan näkökulmasta kyseenalaisesta käytännöstä voidaan mainita seuraava: asiakkaan pitää ensin itse kokonaan maksaa kuljetuspalvelumatka ja erikseen jälkikäteen hakea kuittien perusteella kunnalta korvaus matkoista.

Joissakin kunnissa vammaispalveluissa ei ole käytössä kuljetuspalveluja käyttävien asiakkaiden asiakasprofileja, joista ilmenevät eri asiakkaiden tarvitsemien tukien ja palvelujen muodot ja laajuus. Tämä voi vaikuttaa kielteisesti palvelun laatuun, mikäli asiakas ei itse taksia tilatessaan muista kertoa näkövammasta johtuvasta avuntarpeestaan.

Kuntien kuljetuspalvelujen soveltamisohjeisiin liittyy ongelmia. Viranomaisia velvoittavan hallinnon julkisuusperiaatteen vastaisesti kaikki kunnat eivät julkaise kuljetuspalvelujen soveltamisohjeita - tai vammaispalvelujen soveltamisohjeita ylipäätään - verkkosivuilla. Asiakkaiden arkeen merkittävästikään vaikuttavista muutoksista palveluissa ei tiedoteta asiakkaille taikka tiedottaminen tehdään vain viikko ennen muutoksen voimaantuloa. Vammaispalvelujen asiakkaat eivät pääse vaikuttamaan kuljetuspalveluihin tehtäviin muutoksiin: keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia järjestetään hyvin harvoin. Eri puolilla Suomea asuvien asiakkaiden yhdenvertaisuuden näkökulmasta on ongelmallista se, että kunnilla/kuntayhtymillä on toisistaan poikkeavat vammaispalveluita, kuten kuljetuspalveluita, koskevat soveltamisohjeet. Myös viranomaisvalvonnan sekä vammaisjärjestöjen tekemän vaikuttamistyön näkökulmasta olisi perusteltua, että soveltamisohjeissa ei olisi suurta vaihtelua kuntien kesken, vaan ohjeet olisivat yhteneväiset ainakin saman maakunnan alueella.

4. Yhteenveto näkövammaisten asiakkaiden ja asiantuntijoiden näkemyksistä

Kyselyyn vastanneet näkövammaiset asiakkaat ja asiantuntijat ovat pääosin yksimielisiä siitä, että kuljettajien ammatti- ja asiakaspalvelutaidoissa, kielitaidossa sekä paikallistuntemuksessa on sellaisia puutteita, jotka vaarantavat kuljetuspalveluiden turvallisuuden.

Asiakkaiden ja asiantuntijoiden antamat vastaukset poikkeavat joidenkin yksityiskohtien osalta toisistaan. Esimerkiksi asiakkaat ovat tyytyväisiä siihen, että kuljetuspalvelumatkojen aikana on mahdollisuus lyhyeen pysähdykseen. Sen sijaan asiantuntijat katsovat, että kuljetuspalvelumatkan aikana sallitaan vain niin lyhyt pysähdys, ettei sen aikana asiakas ehdi esimerkiksi asioimaan apteekissa. Jotkut asiakkaat ovat kokeneet kuljetuspalvelut toimiviksi, koska kuljetuspalvelumatkoja voi joissakin kunnissa käyttää tilapäisesti kotikunnan ja kotikunnan maantieteellisten rajakuntien ulkopuolella. Asiantuntijat ovat kiinnittäneet huomiota siihen, että läheskään aina ei ole mahdollisuutta käyttää kuljetuspalvelumatkaa kotikunnan ja sen rajanaapurikuntien ulkopuolella.

Asiantuntijat ja osa asiakkaista ovat yhtä mieltä esimerkiksi siitä, että matkojen yhdistely on palvelun laatua heikentävä asia. Yhteneväinen mielipide vallitsee myös siitä, että kuljetuspalvelujen saatavuudessa on ongelmia. Kuljetusten toteutuminen on usein epävarmaa.

Sekä asiakkaat että asiantuntijat ovat kiinnittäneet huomiota kuntien vammaispalvelujen hallintomenettelyn hitauteen. Kuljetuspalvelupäätöksiä ei tehdä useinkaan viivytyksettä, eikä aina edes vammaispalvelulaissa edellytetyn kolmen kuukauden takarajan puitteissa. Asiakkailla ja asiantuntijoilla on yhtäläinen käsitys siitä, että asiakkaiden oikeusturvan kannalta on huolestuttavaa, että asiakas joutuu hyvin usein turvautumaan oikeusprosessiin saadakseen hänelle kuuluvan kuljetuspalvelun.

Asiakkaiden ja asiantuntijoiden ristiriitaiset näkemykset viestivät osaltaan siitä, että näkövammaiset asiakkaat eivät ole yhdenvertaisessa asemassa siinä, miten he saavat kuljetuspalveluja ja kuinka nämä palvelut toimivat. Alueellinen eriarvoisuus ilmenee kuntien vammaispalvelulain mukaisissa kuljetuspalveluissa.

5 Päätelmät

YK:n vammaisyleissopimuksen 3 artiklaan on kirjattu sopimuksen keskeinen periaate: vammaisen henkilön täysimääräinen ja tehokas osallistuminen sekä osallisuus yhteiskuntaan. Tämän periaatteen toteuttamiseen liittyy vahvasti vammaisopimuksen 20 artikla, jonka perusteella viranomaisten on helpotettava vammaisten henkilöiden henkilökohtaista liikkumista sillä tavalla ja silloin kun he haluavat sekä kohtuulliseen hintaan. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että näkö- ja muulle vammaiselle ihmiselle on tarvittaessa myönnettävä oikeus esimerkiksi kuljetuspalveluun.

Vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalvelujen laatu ja turvallisuus on varmistettava. Kuljetuspalvelujen järjestämisessä on otettava huomioon myös näkövammaisten asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Nykytilanteessa osa näkövammaisista ihmisistä jopa välttelee kuljetuspalvelun käyttämistä, koska he kokevat, että palvelun turvallisuuteen ei voi luottaa. Kuljetuspalvelujen kehittäminen edellyttää aitoa yhteistyötä asiakkaiden kanssa. YK:n vammaisopimuksessa nimenomaisesti edellytetään, että vammaiset henkilöt otetaan mukaan heitä koskevien asioiden suunnitteluun ja heitä koskevaan päätöksentekoon.

Lähteet

Räty, Tapio: Vammaispalvelut. Vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö. Kynnys ry, 5. uud. p. 2017

Vammaispalvelujen käsikirja: (<https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja>)

YK:n vammaissopimus käyttöön -käsikirja. Henrik Gustafsson, toimitettu vuonna 2011, uudistettu vuosina 2016 ja 2019

(https://www.invalidiliitto.fi/sites/default/files/2019-03/YK_vammaissopimus_paivitys2019_1.pdf)