

## **Vammaisneuvoston lausunto koskien Liikkumista tukevien palvelujen toimintaohjetta**

Vammaisneuvosto toteaa, että valmistelun aikana kukkaromallista ei ole saatu selkeää kuvaa, eikä sen osuutta voida täten arvioida. Kukkaromallin ohjeistus tulee laatia yhteistyössä Vammaisneuvoston kanssa. Ennen tätä sitä ei voida ottaa käyttöön.

Kukkaromalliin liittyvä maksutapa tai -väline tulee kuitenkin valita siten, että mallin käyttäminen on mahdollista kaikkialla Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sekä muualla Suomessa.

Pidämme tärkeänä, että kuljetuspalveluille esitetyt säästövaateet eivät toteudu palvelun käyttöä vaikeuttamalla sekä käyttäjien lakisääteisiä oikeuksia heikentämällä. Toimintaohjeen lainmukaisuus tuleekin varmistaa lakimiehiltä.

Toimintaohjeessa on oltava kuvattuna koko palvelu ja se ei saa olla ristiriidassa asiakas-, palveluntuottajien- tai välityskeskuksen -ohjeiden kanssa. Tulkintatapauksissa toimintaohje on määräävä. On sopimusrikkomus, johon hyvinvointialueen tulee puuttua, jos palvelu toimii toimintaohjeen vastaisesti.

### **Yhdistelyn käynnistyessä**

- käyttäjille tulee tiedottaa yksinmatkustusoikeuden hakemisesta sekä varata mahdollisuus oikeuden hakemiseen.
- tulee sopia koeaika, jonka jälkeen arvioidaan toimintaa ja toimintaohjetta uudelleen.
- päätöksenteon nopeuteen kannustettaessa edellytämme, ettei käyttäjän kyytejä yhdistellä, jos hänen hakemansa yksinmatkustusoikeus on käsittelyssä.

### **Keskitetyn mallin osalta tulee huomioida, että viranhaltijoiden ja vammaisneuvoston edustajien välillä ei saavutettu yhteisymmärrystä seuraavissa asioissa:**

1. Erilliset toimintaohjeet  
Erilliset toimintaohjeet selkeyttävät ohjeita merkittävästi. Koska vammaisella henkilöllä on vammaispalvelulain mukainen subjektiivinen oikeus kuljetuspalveluihin, ei hänen osaltaan tarvita sosiaalihuoltolain mukaista ohjetta. Viranhaltijan tulee erottaa käyttäjät jo ammattiosaamisen perusteella.
2. Tolppaoikeus tulee säilyttää! Perustelut liitteessä.  
Tolppaoikeus takaa huoltovarmuuden ongelmatilanteissa sekä palvelun ilman mobiililaittevalmiutta.
3. Paluukyyti pitää voida tilata samalta kuljettajalta.  
Esteettömät kulkureitit ovat usein hankalasti löydettäviä. Paluukyydin sopiminen lisää käyttäjien turvallisuutta. Paluukyyti ilmoitetaan järjestelmään normaalisti.

4. Matkojen yhdistelyn pitää perustua vapaaehtoisuuteen  
Matkojen yhdistely edellyttää lukuisten asioiden huomioimista. Näin laaja tietojen kerääminen on jo tietosuojan kannalta mahdotonta. Käyttäjien keskinäinen yhdistely pystyy huomioimaan asiat laajasti ja lisää näin taksien saatavuutta. Käyttäjien vapaaehtoinen yhdistely pitää mahdollistaa ja siihen tulee jopa kannustaa esim. poistamalla omavastuumaksu.

### **Lisäksi toimintaohjeessa tulee tarkentaa:**

#### 1.1.2 Vammaispalvelulain mukainen liikkumista tukeva palvelu

Osa vammaispalvelulain mukaisista palveluista, kuten kuljetuspalvelut, on säädetty hyvinvointialueen erityisen järjestämisvelvollisuuden piiriin. Vammaisella henkilöllä on subjektiivinen oikeus saada näitä palveluja. Näin kuljetuspalvelut järjestetään vammaiselle henkilölle aina erityislain eli vammaispalvelulain mukaan, eikä sosiaalihuoltolain mukaan. Tämä kohta on ohjeessa virheellisenä korjattava.

#### 2.2.3 Tul selvitys (SHL)

Vammaisneuvosto kehottaa tarkastamaan palvelulle asetetut tulorajat, jotka ovat liian alhaiset.

#### 2.3.3 Matkustusalue (SHL)

Kauniaisissa koskevassa tarkennuksessa myönnetään heille laajempaa matkustusaluetta kuin muille käyttäjille. Tarkoitus lienee, että Kauniaisissa matkustusalue on oma kunta ja Espoo, jonka alueella palvelut todellisuudessa sijaitsevat. Espoon osalta on järkevää myöntää käyttöoikeus myös Kauniaisten alueelle.

Päätöstä tehtäessä tulee arvioida myös palvelujen saatavuus ja matkustusalueeksi myös toiminnallinen lähikunta.

#### 3.4.3 Opiskelu- ja työmatkat

Vammaisneuvosto esittää, ettei työ- ja opiskelumatkoja yhdistellä.

On tärkeää tukea vammaisten työssä käyntiä ja opiskelua. Yhdistely tuo tarpeetonta epävarmuutta matkojen onnistumiseen sekä hankaloittaa opiskelua ja työntekoa.

#### 3.4.6 Vammaispalvelulain nojalla myönnetyn kuljetuspalvelun matkustusalue

Käyttäjälle tehdyissä päätöksissä tulee huomioida palvelujen sijainti ja toiminnallinen lähikunta. Aikaisemmat päätökset tältä osin tulee tietysti huomioida.

”Erityisistä syistä muualla Suomessa kuin asuinkunnassa tai toiminnallisessa lähikunnassa tehdyt tilapäiset matkat voidaan korvata jälkikäteisesti kuitteja vastaan enintään 41 €”. Käyttäjällä tulee olla aina oikeus käyttää matkoja myös muualla

Suomessa, vaikka ei käyttäisikään kukkaromallia. Korvauksen tulee olla 41€+avustuslisät / yksittäinen matka. Näin summa on yhdenmukainen kaikille käyttäjille.

Tarvittaessa voidaan myös hakea erillinen päätös esim. mökkipaikkakunnalla tehtäviä matkoja tai sukulaisvierailuja varten.

#### 4.3.1 Yksinmatkustusoikeus

Yksinmatkustusoikeus tulee määritellä tarkemmin. Liitteenä vammaisneuvoston listaamia perusteita yksinmatkustusoikeudelle.

On tärkeää huomioida myös henkilöt, jotka eivät itse ymmärrä omia käytöshäiriöitään tai ovat tilapäisesti yhdistelykyvyttömiä esimerkiksi päihtymyksen vuoksi. Kuljettajalla tulee olla vastuu ilmoittaa näistä tilanteista.

#### 4.3.2 Lisäpalvelut

Asiakkaalle merkittyä kalustotarvetta tulee noudattaa.

Vakiotaksin osalta on tärkeää huomioida, että kyseessä voi olla tuttu kuljettaja tai esim. kalustoon liittyvä tarve. Käyttäjälle tulee määritellä useampi vakiotaksi, jos se vain on mahdollista. Kyydit käyttäjä sopii vakiotaksin kanssa suoraan.

#### 4.4 Tilaaminen

Pikamatka-termi poistetaan – esitettyssä muodossaan se on täysin virheellinen termi. Asiakkaalla tulee olla oikeus tilata taksi aina tarvitessaan.

Käyttäjälle tulee antaa tieto, mikäli kyyti yhdistellään. Ehdoton perillä oloaika oltava sitova, myös yhdistetyissä kyydeissä.

##### 4.4.1 Matkojen yhdistely

Vammaisneuvosto esittää, että matka-aika voi pidentyä vain 20 minuuttia. Pidentymisen tulee olla myös suhteessa kokonaismatka-aikaan. Lyhyen matkan kesto ei voi esimerkiksi tuplaantua.

Pitkä matka-aika aiheuttaa ongelmia asiakkaan jaksamiseen. Matka-ajan pidentyminen voi myös aiheuttaa tarpeen käydä wc:ssä.

Matkat on suunniteltu myös avustajien aikataulun tai työajan puitteissa. Ylitykset aiheuttavat ongelmia työajan riittävyyden kanssa tai avustajan seuraavan työpaikan aikataulun kanssa. Avustajapäätöksissä tulee huomioida kuljetusten aiheuttamat ylityöt.

#### 4.6 Pysähtyminen matkan aikana

Vammaisneuvosto esittää, että pysähtymisen kesto on 20 minuuttia. Kuljetuspalveluja verrataan usein joukkoliikenteeseen, jossa lipulla on vaihto-oikeus. Vastaava oikeus tulee olla myös kuljetuspalvelussa. Reitiltä poikkeamisen kilometrimäärä tulee olla 5 km.

Huoltajan vastuulla olevan lapsen vieminen voi kestää yli 10 min. Asia käsitellään päätöksen yhteydessä.

Esitämme myös, että matkat, joissa on pysähtyminen, jäävät yhdistelyn ulkopuolelle.

#### 4.7 Omavastuuosuus

Asiakasmaksulain 11 §:ssä säädetään, että sosiaalihuollon palveluista määrättyä maksua tulee alentaa tai jättää maksu kokonaan perimättä. Toimintaohjeessa tulee kertoa, mistä saadaan tarkentavaa ohjeistusta niiden/näiden hakemista varten.

Vammaisneuvosto on myös esittänyt maksujen yhtenäistämistä koko hyvinvointialueella sekä joukkoliikenteen kk-lipun suuruista kattohintaa.

#### **Vammaisneuvoston keskustelussa nostettiin esiin myös seuraavat asiat:**

- Liukumat tulee saada automaattisesti käyttöön.  
Matkoja voi siirtää tai lainata 4 kpl seuraavalle kuukaudelle.  
Jaksotus voisi olla myös vuositasolla.
- Jos asiakas kokee kuljetuspalvelukortin turvalliseksi, tulee hänen saada kortti käyttöönsä.
- Toimintaohjeessa tulee olla ohjeistus, mitä tehdään, jos taksi ei tule.
- Tilaussovelluksen tulee olla saavutettava ja helppokäyttöinen.  
Sovelluksen tulee olla saavutettava ja reaaliaikainen, tilauksen, saldoseurannan ja karttanäkymän osalta. Sovelluksella tulee voida tilata ja maksaa kyyti tilatessa. Saapumisaika ja yhdistelytieto tulee olla saavutettava.
- Kuvataan, miten käyttäjälle aiheutunut vahinko korvataan, myös välillisten kulujen osalta.
- Kuvataan seuranta.
- Sovitaan, miten ja missä tapauksessa toimintaohjeen korjaukset käynnistyvät.

Vammaisneuvosto haluaa aktiivisesti olla mukana kehittämässä palvelua, jotta liikkumista tukevien palveluiden käyttäjien oikeudet taataan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella.

Vammaisneuvoston puolesta,

Pirkko Kuusela  
puheenjohtaja

Marsa Valtonen  
1. varapuheenjohtaja

Rosita Ahlgren  
2. varapuheenjohtaja

Juha-Matti Koskinen  
3. varapuheenjohtaja

Jakelu

Timo Hokkanen (palvelualuejohtaja)  
Marion Ticklén (Logistiikkapalvelujen päällikkö)  
Tuula Määttä (Johtava sosiaalityöntekijä)  
Sirkku Salminen (Asiakkuuspäällikkö)  
Antti-Jussi Seppälä (Sosiaalityöntekijä)

PL 33, 02033 LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

PB 33, 02033 VÄSTRA NYLANDS VÄLFÄRDSOMRÅDE

**luvn.fi**

## **LIITE: Tarkennukset yksinmatkustus- ja tolppaoikeus**

### **Vammaisneuvoston jäsenten ehdotukset erilaisista tilanteista, joissa yhdistelykyky on turvallisuudelle tai terveydelle mahdotonta toteuttaa:**

- Vaikka moni manuaalipyörätuoli tai rollaattori on kokoontaitettava, on apuväline silti iso henkilö- tai farmariauton kuljetussäilöön laitettavaksi. Tämä tarkoittaa sitä, että vaikka useampi henkilö mahtuisi autoon, niin useampi apuväline ei mahdu kyytiin.
- Monet manuaalipyörätuolia käyttäjät pystyvät siirtymään pyörätuolistaan henkilö- tai farmariautoon etupenkille, sillä takapenkki on liian alhaalla tai takaoven muoto estää siirtymisen takapenkille. Tällöin matkustaminen etupenkillä on oltava matkustajatiedoissa tms.
- Eläinallergista henkilöä ei voi yhdistää kuljetukseen, jossa on mukana opas- tai avustajakoira.
- Eläinpelkoista henkilöä ei voi yhdistellä opas- tai avustajakoirien kanssa
- Jos kuljetettavilla on kahdella tai useammalla opas- tai avustajakoirien, ei kyytiä voida yhdistellä, koska koirat eivät välttämättä tule keskenään toimeen.
- Monet neurokirjon ihmiset eivät kykene toimimaan hallitusti vieraiden ihmisten ts. toisten kuljetettavien kanssa. Tällöin yhdistely on mahdotonta, koska arvaamattomasti tai jopa vaarallisesti käyttäytyvä asiakas on vaaraksi ja haitaksi toiselle asiakkaalle.
- Pelkotiloista ja muistiongelmista kärsiviä ei voi yhdistellä.
- Monella asiakkaalla on tasapainohäiriöitä, erilaisia lääkityksiä, yleistä matkapahoinvointia tai hajuerkkyyttä, jotka aiheuttavat pahoinvointia ja matkan pitkittyminen yhdistelyn vuoksi on tällöin mahdotonta. Kuljettaja ei voi käyttää voimakkaasti tuoksuvia/ haisevia tuotteita.
- Toisilla asiakkailla on käytöshäiriöitä, mm. aggressiivisuutta, pyrkimystä kosketella toisia asiakkaita tai ylivilkkautta. Tällainen käytös tulee olla tiedossa ja näitä ihmisiä ei missään nimessä saa yhdistellä toisten asiakkaiden kanssa. Aiemmista yhdistelykokemuksista tietäen on em. käytös toiselle, puolustuskyvyttömälle asiakkaalle hyvin ahdistava, jopa traumaattinen kokemus, jolloin ei päätös turvallisen matkan kriteeristä täyty.
- Jos asiakkaana on henkilö, joka täytyy hakea tai saattaa kohteeseen/ kohteesta, ei yhdistelyä voida tehdä, koska toinen asiakas jää tällöin autoon turvattomasti odottamaan yksin. Autoa ei saa lukita poistumisen aikana, koska

se on vapauden riistoa ja avoimet ovet taas altistavat autossa jopa täysin liikuntakyvyttömänä olevan toisen asiakkaan ulkoa tulevalle häiriölle/ uhalle. Kuljettajalle on siis oltava koko ajan suora näköyhteys ja nopea pääsy takaisin autolle, kun toista asiakasta autetaan ulos autosta.

- Yksityisyyden suojaa on vielä mietittävä tarkemmin, sillä toisen henkilön tarkan asuinpaikan selviäminen yhdistelykykydeissä on ongelma. Myös matkan kohdeosoite voi olla tietosuoja ongelma.
- Virallisen turvakiellon omaavilla asiakkailla on aina oltava yhdistelykielto.
- Näkövammaisella on puhuvia apuvälineitä ja saapuva tekstiviesti saattaa yllättäen kuulua kaikille. Myös jollekulle tuleva puhelu kuuluu helposti kaikille. Esimerkiksi hyvinvointialueelle jätetty puhelun paluusoitto voi tulla milloin vain viikon sisällä ja siihen on pakko vastata, vaikka taksissa muiden kuullen. Asian selvittäminen puhelussa matkan aikana ei jätä ketään toista matkustajaa epätietoisuuteen vaivasta tai sen hoitamisen ajankohdasta.
- Henkilöllä, jolla on vamman tai sairauden seurauksena kipuja, kivuliaisuus lisääntyy matka-aikojen pidentyessä. Heikentää toimintakykyä.
- Henkilöllä, jonka vamma tai sairaus aiheuttaa väsymystä joutuu turhaan kuluttamaan energiaa matkaan. Heikentää toimintakykyä.
- Henkilöillä, joiden lihakset ovat heikentyneet, rasittuvat matkan pitkittymisestä. Riskinä ovat myös erilaiset nyrjähdykset ja revähdykset. Lisäksi avustaja tarvitaan viereen esim. nostamaan pää ylös kuoppien jälkeen. Mahtuuko avustaja yhdistelykykydeissä aina viereen?
- Henkilöillä, joiden lihakset ovat heikentyneet, voi siirtymä ajoneuvoon ja siitä pois viedä paljon aikaa. Tämä on huomioitava kyytejä yhdistellessä.
- Pitkittynyt matka lisää hengityskoneen letkun irtoamisen riskiä. Hengityskoneen käyttäjillä on aina avustaja mukana. Mahtuuko avustaja yhdistelykykydeissä aina viereen?
- Pitkittynyt matka lisää mm. osteoporoosia sairastavan henkilön riskiä saada vamma/murtuma kyydin aikana.
- Henkilöillä, joilla on immuunipuolustukseen liittyviä haasteita, yhdistely lisää vakavan sairastumisen riskiä
- Myös muilla kuin pyörätuolilla liikkuvilla vammaisilla henkilöillä voi olla liikerajoitteita, jotka edellyttävät etupenkillä istumista. Etupenkin asennolla on merkittävä vaikutus niin siinä istujalle kuin sen takana istuvalle, esim. penkki on säädettävä aivan taakse, jolloin takana olevan jalkatila pienenee merkittävästi

- Henkilöt, joilla on henkilökohtainen avustaja, joutuvat kohtuuttomaan tilanteeseen yhdistelyjen ja pidentyvien matka-aikojen kanssa. Kyseiset henkilöt joutuvat aikatauluttamaan sekä matka-ajan pidennyksen että mm. avustajien työaikoja. Nämä eivät ole useinkaan yhteensovitettavissa!

## **Vammaisneuvoston jäsenten perustelut tolppaoikeuden säilyttämiseksi:**

Tolppaoikeuden säilyttäminen

1. Helsingissä on tämä tolppaoikeus kaikilla, jos ei saa yhteyttä 15 minuutissa keskukseen tai jos auto ei tule. Heillä on kpk-kortti käytössään. Hun kertoi, että tätä käytetään usein, koska ongelmia on kovasti.

2.

Taksitolppia on tyypillisesti kauppa- ja palvelukeskuksien yhteydessä ja suorastaan jooven edessä ainakin Sellossa ja Itäkeskuksessa ja varmasti myös muualla. Me käyttäjät käytämme itsellemme tuttuja kauppakeskuksia, joten tolpan etsiminen ei ole tutussa kohteessa ongelma. Jos tilaan Kulkukeskuksen random-kyydin, on minulle huomattavasti vaikeampaa löytää sitä taksia, vaikka käyttäisinkin ns. noutopistettä, koska samalla kertaa voi olla useita odottavia ihmisiä ja kaikki istumapaikatkin voivat olla varattuja. Lisäksi esimerkiksi Sellossa joutuu odottelemaan pakokaasuisessa autohallissa, joka voi olla astmaatikolle ongelma. Lisäksi auton soittaminen Kulkukeskuksesta voi olla ongelma kuuluvuuden ja yksilön suojan näkökulmasta. Odottelua saattaa tulla jopa 60 min ja rauhallisen istumapaikan löytäminen voi olla vaikeaa.

3.

Jos käytössä ei ole saavutettavaa tai käytettävää mobiililaitetta tai matkapuhelinta tai jos puhelimesta loppuu akku, on ainoa vaihtoehto etsiä tolppalle ja toivoa, että siellä on Kulkukeskus auto. Niitä on tänä syksynä ollut vaihtelevasti, vain kerran olen joutunut soittamaan tolppalta kulkukeskukseen, joka lähetti auton siihen tolppalle. Tarvittaessa myös toisen firman auto on voinut ilmoittaa tarpeesta keskukseen.

Näitä ilman kännykkää olevia on vielä merkittävästi ja uutena ilmiönä ovat ne, joiden puhelin linja on suljettu maksamattomien laskujen vuoksi. Olemme tässäkin asiassa suurenevan ongelman edessä, miten nämä maksuhäiriöiset pärjäävät arjessaan.

Ilman toimivaa mobiililaitetta olevat voivat saada kyydin vain tolppalta.

4. Ovelta ovelle periaate on monille relevantti. Itse Opaskoiran käyttäjänä joudun tai saan liikkua ennen taksiin menoa. Esimerkiksi pitkän kauppakeskus session jälkeen vien aina koiran ensin tarpeilleen ja palaan sieltä vasta taksin kyytiin. Sellossa tämä paikka on reitilläni taksitolppalle, joten koirankin on hyvä olla. Samoin näin teen junalta tullessa Tikkurilassa.

5. Aikataulutus



Vaikka pyritäänkin ennakoimaan ja tilaamaan auto etukäteen, on nimenomaan nämä keskitetyt palvelukeskukset niin monipuolisia, että paluu aikaa ei voi etukäteen tietää. Kuinka kauan menee lounaalla tai kassajonossa tai kirjastossa tai konsertissa? Minulla on työpaikka Itäkeskuksessa ja kotimatalla saatan hoitaa asioita apteekissa, kaupassa tai missä vain ja saatanpa käydä vähän kahvillakin työpäivän jälkeen. Kulkukeskuksen toimitusaika Itäkeskukseen voi olla tosi pitkä ja tolpalla saattaa olla Kulkukeskuksen auto, joten miksi pitäisi kieltää käyttämästä sitä, maksuhan määräytyy etukäteen sovitun taksan mukaan.