

Vammaisneuvoston lausunto koskien liikkumista tukevien palvelujen 20.3.2024 päivitettyä toimintaohjetta

Vammaisneuvosto toteaa, että kuljetuspalvelut ovat yksi tärkeimmistä palveluista osallisuuden ja arjen toimivuuden näkökulmasta. Monilla meistä on vain lain edellyttämä minimimäärä matkoja eli elämän kirjon pitää mahtua yhdeksään (9) edestakaiseen matkaan kuukaudessa. Siksi on tärkeää, että palvelu on turvallinen ja sujuva. Monelle tämä tarkoittaa ovelta-ovelle palvelua.

Vammaisneuvosto toistaa jo tammikuun lausunnossa esitetyt toteamukset:

- Pidämme tärkeänä, että kuljetuspalveluille esitetyt säästövaateet eivät vaikeuta palvelun käyttöä eikä heikennä käyttäjien lakisääteisiä oikeuksia. Palvelussa on jo nyt nähtävissä selkeää alikäyttöä, koska järjestelmät eivät takaa riittävää taksien saatavuutta.
- Toimintaohjeessa on oltava kuvattuna koko palvelu ja se ei saa olla ristiriidassa asiakas-, palveluntuottajien-, välityskeskukseen tai muiden ohjeiden kanssa. Tulkintatapauksissa toimintaohje on määräävä. On sopimusrikkomus, johon hyvinvointialueen tulee puuttua, jos palvelu toimii toimintaohjeen vastaisesti.

Vammaisneuvosto toteaa, että kukkaromallista ei ole vielä saatu riittävästi tietoa lausuttavaksi ja mallin pilotointikin alkaa vasta toukokuussa. Esitämme, että kukkaromallin jatkokehitys ja ohjeistus tulee laatia yhteistyössä Vammaisneuvoston kanssa.

Kukkaromalliin liittyvä maksutapa tai -väline tulee kuitenkin valita siten, että sen käyttäminen on mahdollista kaikkialla Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sekä muualla Suomessa. Lisäksi sovelluksen tulee olla saavutettava. Kukkaromallin pitää olla käytettävä myös niille, joilla ei ole digivalmiuksia.

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

1. Matkojen yhdistelyn pitää perustua käyttäjien toiveeseen
Matkojen yhdistely edellyttää lukuisten asioiden huomioimista. Näin laaja tietojen kerääminen on jo tietosuojaan kannalta mahdotonta. Käyttäjien oma-aloitteinen yhdistely pystyy huomioimaan asiat paremmin. Nyt suunniteltu yhdistely perustuu pelkästään reititykseen.

Esitämme, että käyttäjien toiveiden mukainen yhdistely sallittaisiin. Erityisesti niissä tapauksissa, joissa lähtö- tai kohdeosoite on sama.

2. Tolppaoikeus tulee säilyttää

Tolppaoikeus takaa huoltovarmuuden ongelmatilanteissa sekä palvelun ilman mobiililaittevalmiutta. Aluehallitukselle viimeksi esitetyt suuret kulut eivät ole todellisia, vaan niissä oletetaan kaikkien ottavan taksin tolpalta. On myös huomioitava, että raportoinnissa tolppakyytejä ja vakiotaksikyytejä ei ole pystytty seuraamaan erikseen.

3. Kukkaromalliin viittaaminen

Keskitettyssä mallissa ei voida viitata kukkaromalliin, jolla ratkaistaan kaikki ongelmat. Kukkaromallia ei vielä ole, eikä sen toimivuudesta ole tietoa.

Lisäksi toimintaohjeessa tulee tarkentaa:

2.2.3 Tuloseelvitys (SHL)

Vammaisneuvosto kehottaa tarkastamaan palvelulle asetetut tulorajat, jotka ovat liian alhaiset. Palautteiden perusteella erityisesti kahden hengen talouksien tuloraja koetaan matalaksi.

2.3.3 Matkustusalue (SHL)

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

Palveluverkkouudistus lisää vielä toiminnallisten lähikuntien merkitystä, koska palvelut siirtyvät mahdollisesti yhä kauemmaksi.

3.3.2 Vammaispalvelulain mukaisen palvelun arviointi

Palvelutarpeen arvioinnissa tulee huomioida normaaliin elämään kuuluvat liikkumistarpeet. Tärkeää on huomioida myös mahdollisuus harrastuksiin tai liikuntaan.

3.4.3 Opiskelu- ja työmatkat

Vammaisneuvosto esittää edelleen, että työ- ja opiskelumatkoja ei yhdistellä. On tärkeää tukea vammaisten työssä käyntiä ja opiskelua. Yhdistely tuo tarpeetonta epävarmuutta matkojen onnistumiseen, hankaloittaa opiskelua tai työntekoa sekä pidentynyt matka-aika heikentää jaksamista.

Työmatkoissa tulee huomioida, että työmatka ei aina ala tai pääty samaan osoitteeseen.

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.

Palveluverkkouudistus lisää vielä toiminnallisten lähikuntien merkitystä, koska palvelut siirtyvät mahdollisesti yhä kauemmaksi.

4.1 Käyttämättömien matkojen siirtyminen

Vammaisneuvosto esittää edelleen, että siirrettävien matkojen määrä on neljä (4) eli kaksi (2) edestakaista matkaa. On erittäin hyvä, että matkat siirtyvät automaattisesti.

4.4 Saattaja, avustaja ja mukana matkustavat henkilöt

Esitämme, että reittipoikkeama voi olla 5 km.

4.4.1 Yksinmatkustusosoikeus

Yksinmatkustusosoikeus tulee määritellä tarkemmin.

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.

4.4.2 Vakiotaksi

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, eikä vakiotaksilla tehtävää kyytiä yhdistellä.

Esitämme, että määrittelyssä sanat 'estää palvelun käytön' korvataan sanoilla 'hankaloittaa palvelun käyttöä'.

4.5 Tilaaminen

Hetimatka-termi on virheellinen, nimityksen muutoksesta huolimatta, jos tarkoitetaan matkaa, jota ei yhdistellä. Ajallisestihan ei luvata mitään parannusta. Esitetty kaksi (2) matkaa on tähän liian vähän. Käyttäjällä on tilanteita, joissa ei vain voi yhdistellä.

4.5.1 Matkojen yhdistely

Vammaisneuvosto esittää, että yhdistelyn tulee perustua käyttäjän toiveeseen. Nyt tämä ei ole mahdollista, koska reititys tulee järjestelmästä.

Vammaisneuvosto pysyy myös esityksessään, että yhdistetyn matkan matka-aika voi pidentyä vain 20 minuuttia. Pidentyksen tulee olla myös suhteessa kokonaismatka-aikaan. Lyhyen matkan kesto ei voi esimerkiksi tuplaantua tai triplaantua.

Pitkä matka-aika aiheuttaa ongelmia asiakkaan jaksamiseen, aiheuttaa kipuja jne. Matka-ajan pidentyminen voi näin estää osallistumisen siihen toimintaan, johon oli tarkoitus.

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.

Yhdistelyssä matkassa pitää olla säännöt, kuinka paljon ennen sovittua aikaa auto voi tulla ja kuinka paljon ennen se voi saapua kohteeseen.

4.7 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.

Lapsen päiväkotiin viemisessä ja hakemisessa tulee huomioida myös etätyötä tekevät huoltajat. Näissä tilanteissa tulee sallia, että lähtö- ja kohdeosoite ovat samat.

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

4.8 Omavastuuosuus

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

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

4.10 Häiriötilanteet

Toiminta häiriötilanteissa on kuvattu tavalla, jossa ei ole huomioitu sitä, että käyttäjät ovat toimintarajoitteisia ja kuljetuspalvelusta riippuvaisia henkilöitä. Häiriötilanteessa on tärkeää voida tilata taksi sinne missä on. Tarvitaan suorasitto-oikeus.

Vammaisneuvosto edellyttää, että toimintatapa kuvataan tarkemmin ja varmistetaan sen toimivuus. Ongelmallista on mm. jonottaa asiakaspalveluun 15 minuutin ajan tai vain ohje ottaa tolpalta, johon ei pääse.

Vammaisneuvoston keskustelussa nostettiin esiin myös seuraavat asiat:

- Jos asiakas kokee kuljetuspalvelukortin turvalliseksi, tulee hänen saada kortti käyttöönsä.
- 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. Emme pidä 'Julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot palveluhankinnoissa : JYSE-ehdot, huhtikuu 2022 - Valto (valtioneuvosto.fi)' soveltuvina tähän käyttötarkoitukseen. Vahingot tulisi korvata täysimääräisesti (mm. junasta, lennolta myöhästymisen aiheuttaa muitakin kuluja, sekä juuri ne epäsuorat kulut itse matkakustannuksen jälkeen, avustaja kohteessa, teatteriliput jne. jne.).
- Kuvataan seuranta ja raportointi.
- Sovitaan, miten ja missä tapauksessa toimintaohjeen korjaukset käynnistyvät.

Vammaisneuvosto haluaa olla aktiivisesti mukana kehittämässä palvelua, jotta liikkumista tukevien palveluiden käyttäjien oikeudet taataan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella. Toive koskee niin toimintaohjeiden ja muiden ohjeiden laatimista, uusia kilpailutuksia kuin kukkaromallin määrittelyä ja toteutusta.

Vammaisneuvoston puolesta,

Pirkko Kuusela
puheenjohtaja

Marsa Valtonen
1. varapuheenjohtaja

Rosita Ahlgren
2. varapuheenjohtaja

Juha-Matti Koskinen
3. varapuheenjohtaja

Jakelu

Timo Hokkanen (palvelualuejohtaja)

PL 33, 02033 LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE

PB 33, 02033 VÄSTRA NYLANDS VÄLFÄRDSOMRÅDE

luvn.fi