

Vammaisneuvoston kommentit sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalvelujen myöntämisen perusteista

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisneuvosto huomauttaa kuljetuspalvelujen myöntämisen kriteerien suunnittelun etenemisestä ja kommenttien aikataulun kiireellisyydestä.

Kuljetuspalvelut ovat olennainen osa vammaisten yhdenvertaisuutta ja yksilöllisiä YK:n vammaisten oikeuksien mukaisia oikeuksia. Kuljetuspalvelut vaikuttavat olennaisesti vammaisen jokapäiväiseen elämään sekä työ-, opiskelu-, osallistumis-, asiointi-, harrastus- ja virkistysmahdollisuuksiin. Täten olisi ollut erittäin tärkeää, että suunnitteluvaiheessa olisi jo vammaisneuvoston asiantuntemusta ja asiakaskokemusta hyödynnetty ja osallistettu lakien asiasta määräämällä tavalla eli antamalla tosiallisesti vaikuttaa ja osallistua suunnitteluun.

Vammaisneuvosto on kokouksessaan 11.10.2023 §91 käsitellyt kuljetuspalveluita Pirkanmaan hyvinvointialueella ja keskustelusta on kerätty kooste, jonka sisällössä on asioita, joita ei ole huomioitu kuljetuspalveluiden kriteereitä päivittäessä.

Lisäksi vammaisneuvostolle on kohtuutonta pyydettyllä aikataululla käsitellä näin tärkeää asiakokonaisuutta jo täydellä kokouslistalla olevien asioiden lisäksi. Kuljetuspalveluiden suunnittelun edetessä viranhaltijoiden velvollisuus olisi ollut ajoissa osallistaa ja pyytää kommentteja niin, että niillä olisi oikeasti mahdollisuus vaikuttaa kriteereihin. Nyt kriteerit hyväksytään jo seuraavalla viikolla aluehallituksen kokouksessa eikä niihin täten ole tosiallisesti mahdollista tehdä oleellisia vammaisten oikeuksia ja yhdenvertaisuutta tukevia korjauksia. Tällainen menettelytapa ei ole hyvän hallinnon mukaista. Palveluverkkoselvitys työllistää erittäin paljon eikä siihenkään ole riittäviä kokous- ja työryhmämahdollisuuksia luotu.

Lisäksi vammaisneuvosto muistuttaa vammaispalveluja niiden palvelulupauksesta ja sen toteuttamisesta:

1. Olen yhdenvertainen hyvinvointialueen asukas nyt ja tulevaisuudessa.
2. Olen oman elämäni asiantuntija.
3. Hyvinvointialueeni on esteetön ja saavutettava.
4. Yksilölliset tarpeeni huomioidaan ja minua kuullaan kommunikaatiotavastani riippumatta.



5. Saan ammattitaitoiset ja osallisuuttani tukevat palvelut läheltä.

6. Osallistumiseni palveluiden kehittämiseen mahdollistetaan.

Vammaisneuvosto nostaa esille seuraavat kommentit ja esittää pyynnön, että nämä huomioitaisiin kriteereissä:

- Matkat vammaispalvelulain mukaisella kuljetuspalvelulla on oltava mahdollista koko Pirkanmaan alueella. Tampere on koko Pirkanmaan toiminnallinen keskus, jossa järjestetään festivaaleja, konsertteja, kulttuuri- ja urheilutapahtumia, samoin monipuolisesti harrastusmahdollisuuksia sekä useimmat palvelut ovat vain Tampereella. Myös työ- ja opiskelupaikat ovat keskittyneet Tampereelle. Toisaalta tamperelaisilla on omia, suvun tai ystävien vapaa-ajan viettopaikkoja ympäri Pirkanmaata. Ratkaisuna esitetään matkustusosoikeutta koko Pirkanmaan alueella, ilman kilometrirajoituksia.
- Työmatkojen osalta on jatkuvasti koettu ongelmia ja vammaiset henkilöt myöhästelevät töistä kuljetuspalvelusta johtuen. Ratkaisuna tähän on, että työmatkojen yhdistelystä luovutaan.
- Myös vammaisen henkilö saattaa työskennellä alalla, joka edellyttää vaihtuvia työpisteitä. Vpl-matkojen rajaus vain yhden osoitteen ja kodin välillä on arveluttavaa, sillä vammaisen työntekijä taksimatkoineen tulee työnantajalle kalliimmaksi kuin ei-vammaisen. Tämä saattaa vaikuttaa vammaisten työllistymiseen, ellei vammaisen pääse kulkemaan sujuvasti julkisilla liikennevälineillä.
- Liikkumisentuen yksikön tulee tehdä päätökset virkavastuulla ja kirjallisesti.
- Päätökset matkojen määrästä tulee jatkossa tehdä vuosi tai puolivuositasolla vaihtoehtona nykyiselle kuukausittaiselle matkojen määrälle, asiakkaan valinnan mukaan.
- Selkeytettävä käytäntöjä:
 - mikä on kohtuullinen puhelinjonotusaika, jonka jälkeen voi tilata auton taksikeskuksesta
 - mikä taho korvaa epäonnistuneesta palvelusta asiakkaalle koituneen vahingon esim. myöhästymisen.
- Palautteenantojärjestelmää tulee kehittää ja antaa selkeät ohjeet. Myös muista kuin Tuomen kuljetuspalveluista.
- Matkojen omavastuun tulee toteutua yhdenvertaisena paikkakunnan joukkoliikenteen vammattomille henkilöille mahdollisten matkalippukäytäntöjen mukaisesti.

- Tolpaltalähtöoikeus pitää olla yhdenvertaisesti kaikissa kunnissa.
- Kuljetuspalveluiden saatavuuteen, esteettömyyteen, asiakaspalveluun, asiakkaiden kohtaamiseen ja ammattitaitoon sekä tilausaikojen paikkansapitävyyteen tulee panostaa ja kehittää.
- Kuljetusten sujuvuuteen ja inhimillisyyteen tulee kiinnittää huomiota mahdollistamalla tututaksioikeuksia enemmän ja joustavuutta tilausjärjestelmiin ja kuljetuspäätöksiin.
- Palvelun järjestäjänä tulee hyvinvointialueen organisoida palvelun tuottajan Tuomen toiminnan valvonta läpinäkyvästi huomioiden myös palvelun käyttäjien näkemys.
- Tiukat kriteerit heikentävät kuljetuspalveluiden saamista. Yksilöllisyys ja perhetilanne tulee huomioida.
- Sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetuspalvelun myöntämisen perusteisiin on lisätty lause, että "Mikäli hakijalla tai hänen taloudessaan on auto käytössä, kuljetuspalvelua ei myönnetä". Vammaisneuvosto ei tue tätä lisäystä, koska kriteeri on liian tiukka, eikä ota huomioon asiakkaan perheen kokonaistilannetta. Tässä tulee huomioida yksilöllisyys, koska tilanne perheissä voi olla erilainen. Autoa voi tarvita esimerkiksi puoliso työmatkoihin tai perheen auto ei sovellu inva-autoksi. Tämä uusi kriteeri johtaisi siihen, että autoa ei kannattaisi omistaa. Tämä lisäys ei myöskään tue parisuhteessa elävien tilannetta: Ajatuksena se, että kuljetuspalvelut saisi pääasiassa vain yksin elävät ja autottomat ihmiset. Tämä puolestaan voisi lisätä asumistuen hakijoiden määrää. Vaarana olisi myös elinpiirin kutistuminen, jos kulkeminen olisi puolison tai avustajan avun varassa. Tämä voisi tuoda kuormitusta mielenterveyspalveluihin.
- Kuljetuspalveluiden päätösten ilmoitukseen ja kuljetusten toimeenpanoon asiakkaalle tulee kiinnittää huomiota. Asiakkaan tulee saada selkeät ohjeet siitä, miten ja mistä kuljetuspalvelua voi tilata. Vastaan on tullut tilanteita, että asiakas on saanut kuljetuspalvelusta myönteisen päätöksen, mutta ei ohjetta palvelun tilaamiseen.
- Poikkeusmatkoja tulee myöntää joustavammin tilanteissa, joissa vammainen ei tosiasiasissa voi käyttää julkisia liikennevälineitä. Äkillisten tilanteiden varalle tulee kehittää järjestelmä, jolla poikkeuksellisissa tilanteissa matkoja mahdollistetaan saatavaksi tarvittaessa hetilähtöoikeudella ja myös hyvinvointialueen ulkopuolelle ja ulkopuolella tarvittaessa (esimerkiksi läheisen sairastuminen, tai mikä tahansa muu äkillinen tai yllättävä henkilön normaalista arjesta poikkeava tilanne). Tampere on esimerkiksi myöntänyt poikkeusmatkoja myös vammaisille työntekijöille, jotka pääasiassa ovat etätyössä Pirkanmaalla, mutta joille tulee muutamia työmatkoja esim. Ouluun tai Helsinkiin.

- Jos sote-matkojen uudistus toteutetaan kuten on esitetty, uudistus voi johtaa monen taksiyrittäjän yrityksen lakkauttamiseen ja hankaloittaa Kela:n lääkinnälliseen kuntoutukseen pääsemiseen varattuna aikana sekä vpl-mukaisten matkojen saatavuuteen.
- Kuljetuspalvelumatkojen lakisääteinen minimimäärä on 18 matkaa kuukaudessa. Määrä tulkitaan valitettavan usein enimmäismääräksi. Matkoja tulee myöntää aina yksilöllisen tarpeen mukaan. Esimerkiksi vammaiset nuoret eivät saisi joutua syrjäytymisvaaraan vammattomiin henkilöihin verrattuna riittämättömien kuljetuspalvelujen vuoksi.
- Lisäksi vammaisneuvosto pyytää huomioimaan Vammaisneuvoston 11.10.2023 §91 Kuljetuspalvelut Pirkanmaan hyvinvointialueella koosteen kriteereitä koskien.

Vammaisneuvoston kommentit koskien kuljetuspalveluita

Pirkanmaan hyvinvointialueen vammaisneuvosto käsitteli 11.10.2023 kokouksessaan § 91 Kuljetuspalvelut Pirkanmaan hyvinvointialueella. Keskustelusta kerättiin kooste.

Kuljetuspalvelumatkan toteutumatta jääminen ja taksien saatavuus

- Tällä hetkellä kuljetuspalveluiden kyydeissä on haasteita ja tilattuja kyytejä jää toteutumatta. Haasteet koskevat sekä järjestelmää että taksien saatavuutta.
- Tilattu kyyti ei ole aina näkynyt tilauksissa, vaikka asiakas on saanut vahvistuksen tilauksestaan.
- Kyyti on saatettu edellisenä iltana luvata asiakkaalle, eikä silti kyyti ole toteutunut.
- Mikäli kyyti ei toteudu, siitä tulisi tulla ilmoitus asiakkaalle hyvissä ajoin. Välillä on sattunut tilanteita, että tieto kyydin toteutumatta jäämisestä on tullut vasta jälkikäteen.
- Ajamattomia kyytejä on erityisesti reunakunnissa. Kaikissa kunnissa ei kulje myöskään julkinen liikenne, jolla voisi poikkeustilanteessa kulkea esimerkiksi avustajan kanssa.
- Keskustelua herätti toteutumattomien kyytien takia peruuntuneet sovitut tapaamiset sekä palvelut, kuten parturikäynti. Kuka korvaa peruuntuneesta käynnistä aiheutuneen laskun?
- Esteettömien ajoneuvojen saatavuudessa haasteita erityisesti ruuhka-aikoina.
- Taksien saatavuusongelmaan liittyy myös kuljettajien saamat korvaukset. Kuljettajat yrittäjinä valikoivat kannattavia kyytejä.
- Mikäli kuljettaja näkisi tilauksen aikaisemmin, voisi auttaa tilannetta. Mutta jos tilaus saapuu vain hetki ennen, niin ei ehdi reagoida ja ottaa kyytiä.

Matkustusalue

- Tolppataksioikeus koskee ainoastaan Tamperetta, mikä ei ole yhdenvertaista.
- Kuntien kanssa palveluita yhtenäistettäessä tulisi huomioida yhdenvertaisuus vammattomien kuntalaisten kanssa: vammaisille kuntalaisille tulee tarjota samat matkustamismahdollisuudet kuin vammattomille kuntalaisille.
- Matkustusalue ei ole yhdenvertainen. Osasta Pirkanmaan kunnista matkustusalue ei kata Tamperetta, johon monia Pirkan palveluita on keskitetty. Matkat vammaispalvelulain mukaisella kuljetuspalvelulla on oltava mahdollista koko Pirkanmaan alueella.
- Yhdenvertaisuusvaltuutettu on ottanut kantaa siihen, että eri kunnissa on erilaiset

käytännöt matkustusalueen rajoissa.

- Matkustusalueessa on huomioitava myös hoitotarvikejakelu. Paketti voi mennä Postnordin toimipisteelle sellaiselle paikkakunnalle, johon asiakkaalle ei ole myönnetty matkustusoikeutta.
- Palveluverkkosuunnitelmat otettava myös huomioon kuljetuspalveluiden matkustusalueessa. Mikäli kuljetuspalveluasiakkaan läheinen joutuu sairaalaan, niin asiakkaalla tulisi olla oikeus mennä läheistään katsomaan myös matkustusalueen ulkopuolelle.

Tuttutaksioikeus

- Kunnissa on tällä hetkellä eri käytäntöjä tututaksioikeuden myöntämisessä. Tututaksioikeuden saamiseksi on tiukat kriteerit.
- Esitetään yhtenä ratkaisuna tilanteeseen tututaksioikeuden laajentamista useammalle asiakkaalle ja kriteerien keventämistä. Erityisesti pienillä paikkakunnilla apua toisi se, että asiakkaat saisivat soittaa suoraan taksinkuljettajalle. Näin kuljettajat voisivat ennakoida tulevia kyytejä ja mahdollisesti sama kuljettaja voisi ottaa kaikki kunnan kuljetuspalvelumatkat kyseisenä päivänä hoidettavikseen. Pienillä paikkakunnilla kuljettajien ei ole taloudellisesti kannattavaa päivystää mahdollisesti tulevia kyytejä.

Muita kommentteja

- Asiakasosallisuuden lisäämiseksi ehdotetaan vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalveluiden asiakasraatia, joka voisi käydä vuoropuhelua palveluntuottajan kanssa ja tuoda esille kehitysideoita.
- Poikkeusmatkoille on edelleen tarvetta. Poikkeusmatkojen myöntämisessä tulee huomioida myös se, että julkisten kulkuvälineiden käyttäminen ei ole välttämättä mahdollista vammaiselle ihmiselle edes avustettuna. Julkiset kulkuvälineet ja yhteydet eivät ole aina esteettömiä.
- Kuljetuspalveluiden omavastuuosuuksien kerran kuussa laskuttaminen on haastavaa etenkin asumisyksiköissä.
- Tuomi esitteli vammaisneuvostolle 9.8.2023 kokouksessa (§61) palvelutilastoja. Tampereen Aluetaksin tuottamat yöaikaiset tilaukset eivät kuitenkaan sisältyneet tähän tilastoon. Vammaisneuvosto pyytää tilastoja myös ilta- ja yöajoilta sekä viikonlopuilta.