

**KANNANOTTO KULJETUSPALVELUJEN HANKINTAAN**

Vammaisneuvosto kiittää mahdollisuudesta antaa kannanottonsa Pohjois-Savon hyvinvointialueella järjestettävien henkilökuljetusten kilpailutukseen. Viitaten Sansian 9.6.2023 vammaisneuvostolle toimitettuun yhteenvedoon tulevasta hankinnasta, neuvosto pitää tärkeänä huomion kiinnittämistä kuljettajan ammattitaitoon sekä ajoneuvojen saatavuuteen ja saavutettavuuteen. Erityisesti luoksetulokorvaus ja korotettu lähtöraha päivystysaikana koetaan erittäin hyvinä muutoksina. Luoksetulokorvauksen avulla kuljetuksen saatavuutta on mahdollista parantaa alueilla, joissa luoksetulomatkat ovat usein huomattavasti pidempiä kuin asiakkaan varsinainen kuljetusmatka. Korotettu lähtöraha päivystysaikana voi parantaa asiakkaiden mahdollisuutta saada tarvitsemansa kuljetus ilta- ja viikonloppuaikaan.

**Lisäksi vammaisneuvosto haluaa tuoda esille ja huomioitavaksi seuraavat asiat:**

Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuuden osalta esitykseen on kirjattu, että toimittajalla ja kuljettajalla on ehdoton vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus. Asiakkaiden asioista ei näin ollen keskustella muiden kuin heidän itsensä kanssa. Tähän kohtaan neuvosto esittää lisäystä, että asiakkaan asioista voidaan keskustella hänen edustajansa (työntekijä, henkilökohtainen avustaja tms.) tai edunvalvojan / huoltajan kanssa. Lisäyksen perusteluna tarvittavan tiedon välittyminen tilanteissa, joissa asiakas ei itse kykene riittävästi ilmaisemaan itseään.

Puhelutilaukset tulee nykyisen asiakasohjeen mukaan tehdä vähintään 1,5h ennen lähtöaikaa. Vammaisella tulee olla tarvittaessa mahdollisuus saada taksi lyhyemmällä varoajalla, kuten muillakin ihmisillä. Kuljetuksen järjestämiseen tulisi olla tarjolla vaihtoehtoja, joiden avulla turvataan tarvittaessa taksin saatavuus myös näissä tilanteissa. Työmatkoihin liittyvät kuljetukset tulee pystyä järjestämään työaikojen mukaan eli asiakkaan tekemän tilauksen mukaan. Kuljetusten vaihtoehtoja lisäämällä voitaisiin varmistaa se, että asiakkaalle ei soiteta vähän ennen työvuoron loppua ja pyydetä odottamaan työpaikalla sopivan taksin saamista/löytymistä, jos matka on tilattu asiakkaan toimesta esim. edellisenä päivänä.

Päivystysaikoina tilauspuhelut ohjautuvat Keski-Suomen Matkojenyhdistelykeskuksen päivystäjälle. Sansian tulisi varmistaa, että päivystäjällä on riittävä tieto alueen kuljettajista ja velvoite järjestää tarvittava kuljetus. Asiakkaalla on oikeus päästä matkaan myös iltaisin ja viikonloppuisin niin, ettei kuljetusta tarvitse tilata etukäteen ennen päivystysajan alkamista.

Monelle vaikeavammaiselle odottaminen on haastavaa. Turhaa odottamista on mahdollista vähentää sillä, että kyydin voisi tilata meno-paluu-kyytinä, jos on mahdollista arvioida

paluuaika. Menettely parantaisi osaltaan myös tarjousten saamista toimittajilta ja siten taksien saatavuutta erityisesti pitkien välimatkojen alueilla, kun auton ei tarvitse ajaa ilman korvausta toiseen suuntaan. Lisäksi neuvosto esittää, että olisi mahdollista tilata toivetaksi, kuten Kela-kyydeissa. Toivetaksi antaisi monelle vammaiselle lisää turvallisuuden tunnetta kuljetuksiin. Vaihtoehtona voisi olla suorasoittopalvelu.

Päätöksenteossa tulisi huomioida hyvinvointialueen reuna-alueilla asuvat siten, että asiakas voi käyttää tarvittaessa toisen hyvinvointialueen alueella sijaitsevia palveluja, mikäli palvelu sijaitsee lähempänä.

Kuljettajille olisi tärkeää tuoda selkeästi esille avustamisveloitteen sisältö, esimerkiksi kuljettaja nousee ulos autosta asiakasta noutaessaan ja kyydin päättyessä, varmistaa turvavyön käytön ja sen, että asiakas löytää päätepisteessä esim. ulko-ovelle. Opas- ja avustakoirat on aina otettava kyytiin, koska ne ovat asiakkaalle välttämättömiä. Lisäksi kyytien hylkääminen tulisi sanktoida siten, että taksi ei voi valita vain parhaita kyytejä ja hylätä esim. lyhyet kyydit. Vastaava toimintatapa on jo käytössä Kela-kyydeissä.

Kuljetuspalvelu on keskeinen vammaisen arjen toimivuuteen ja osallisuuteen vaikuttava palvelu. Vammaisneuvosto toivoo, että kuljetuspalvelu järjestetään vammaispalvelulain mukaisesti yhdenvertaisuutta edistäen sekä hyvinvointialueella esiintyvä tarve ja asiakkaan yksilöllinen tarve huomioiden.