

Pohteen vammaisneuvoston työvaliokunnan lausunto 19.9.2023:

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaispalvelulain mukaisen vaikeavammaisten kuljetuspalvelun myöntämisen perusteet xxx alkaen (Luonnos toimitettu vammaisneuvoston työvaliokunnalle 15.9.2023)

Sisällys

Yleistä.....	2
Vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu	2
Kuljetuspalvelun hakeminen	3
Palvelutarpeen arviointi	3
Kuljetuspalvelun myöntämisen perusteet	4
Oikeus saattajaan.....	4
Esteettömän ajoneuvon käyttöoikeus	4
Vakiotaksi / tuttu kuljettaja.....	5
Liikkumisen tuen määrä ja laajuus	5
Asiakasmaksut	5
Liikkumisen tuen matkan tilaaminen	6
Kohtuullinen pysähdys tai poikkeama	7

Yleistä

Vammaisneuvoston työvaliokunta korostaa, että kuljetuspalvelu on vammaisen itsenäisen, omannäköisen elämän kannalta keskeinen palvelu, joka mahdollistaa mm. työnteon, opiskelun, harrastukset ja ihmissuhteiden ylläpidon.

Vammaisneuvoston työvaliokunta haluaa kiinnittää päättäjien huomion yhdenvertaisuusvaltuutetun 15.12.2022 hyvinvointialueille lähettämään [kirjeeseen](#) (VVTDno-2022-1673). Kirjeessä s.7 yhdenvertaisuusvaltuutettu toteaa, että ”Hyvinvointialueiden tulee ennen kaikkea turvata palvelujen saaminen sekä varmistaa, että hyvinvointialueiden käytännöt eivät johda vammaisten henkilöiden syrjivään kohteluun ja vammaispalvelut toteutuvat niin että vammaiset ihmiset pääsevät niiden avulla yhdenvertaisesti osallistumaan yhteiskuntaan ja elämään itsenäistä ja omannäköistä elämää...”.

Vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu

Kuljetuspalvelujen tavoitteeksi ilmoitetaan ”...edistää vaikeavammaisten Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen asukkaiden yhdenvertaisia mahdollisuuksia toimia ...”. Vammaisneuvoston työvaliokunta tiedustelee, laaditaanko Lapin, Kainuun ja Keski-Pohjanmaan alueille erilliset myöntämisen perusteet.

Asiakirjan mukaan ”Lähtökohtana on, että vaikeavammaisilla henkilöillä on samankaltaiset, yhdenvertaiset mahdollisuudet liikkumiseen kuin muilla asukkailla.” Vammaisneuvoston työvaliokunta katsoo, että kyseessä on tavoite, eikä lähtökohta. Viittauksen ”muihin asukkaisiin” tulee sisältää julkisen liikenteen lisäksi muutkin kulku- ja ajoneuvot, kuten henkilöauto, polkupyörä ja kävely.

Asiakirjan mukaan ”Liikkumisen tuen tarkoitus ei ole korvata sellaista puuttuvaa julkista joukkoliikennettä, joka vaikuttaa yleisesti alueen asukkaiden liikkumiseen.” Vammaisneuvoston työvaliokunta katsoo, että kuljetuspalvelua tulee voida myöntää myös sellaisilla alueilla asuville, joilla ei ole käytettävissä julkista liikennettä. Henkilö, joka on aiemmin julkisen liikenteen puuttuessa käyttänyt esimerkiksi omaa autoa tai polkupyörää tai on voinut kävellä, ei vammauduttuaan ehkä voi näitä liikkumisen tapoja käyttää. Tällaisessa tapauksessa nämä aiemmat liikkumisen tavat tulee korvata kuljetuspalvelulla.

Vammaisneuvoston työvaliokunta esittää, että Vammaispalvelulain toissijaisuus kirjataan Lapin hyvinvointialueen nykyisin voimassa olevissa kuljetuspalvelujen soveltamisohjeissa esitetyllä tavalla:

”Yksilöllisiä vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluja ei järjestetä henkilölle, joka on oikeutettu kuljetuksiin tai niiden kustannusten korvaamiseen muun lain nojalla. Vammaispalvelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia järjestetään vain silloin, jos vammaisen henkilö ei saa riittäviä ja hänelle sopivia

palveluja tai tukitoimia muun lain nojalla. Vammaispalvelulaki on näin ollen toissijainen muun lainsäädännön nojalla järjestettäviin palveluihin nähden.”

Kuljetuspalvelun hakeminen

Vammaisneuvoston työvaliokunta edellyttää, että kuljetuspalvelujen hakemiseen käytettävät sähköiset välineet ovat esteettömiä ja saavutettavia. Kuljetuspalveluiden hakeminen pitää pystyä saamaan vireille myös suullisesti.

Palvelutarpeen arviointi

Kuljetuspalvelua hakevan henkilön palvelutarpeen arviointi tulee vammaisneuvoston työvaliokunnan näkemyksen mukaan suorittaa viranhaltijan ja hakijan ja tarvittaessa hänen läheistensä tai valtuuttamiensa henkilöiden yhteistyönä.

Jos palvelun tarvetta arvioidaan koematkojen avulla, ne tulee toteuttaa hakijan toimintaympäristöä vastaavissa olosuhteissa ottaen huomioon esim. vaihtelevat keliolosuhteet tai matkojen kohteet. Koska palvelun hakijan kaikkia mahdollisia liikkumisympäristöjä ei voida ennakoida, koematkat eivät voi olla ratkaiseva osa palvelutarpeen arviointia.

Työ- ja palvelussuhteiden moninaisuuden vuoksi työmatkojen tarvetta arvioitaessa tulee työ- ja palvelusuhteesta hyväksyä muukin todiste, kuin työsopimus. Työmatkojen tarvetta arvioitaessa tulee huomioida työ- ja palvelussuhteen lisäksi muunkinlaiset työn tekemisen muodot esim. vapaaehtoistyö, yritystoiminta ja toimeksiantoon perustuvat työt. Moni vammaisen henkilö tekee yhteiskunnallisesti merkittävää vapaaehtoistyötä.

Dokumentin mukaan ”Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan kustannusten kohtuullisuus”. Koska kuljetuspalvelu on subjektiivinen oikeus, vammaisneuvoston työvaliokunta edellyttää tarkempaa selvitystä siitä, mitä kustannusten kohtuullisuudella tarkoitetaan

Asiakirjassa todetaan, että kuljetuspalvelua ei ole välttämätöntä myöntää taksimatkoina hakijalle, joka pystyy käyttämään julkista liikennettä saattajan kanssa. Tämä kategorinen ilmaus sivuuttaa esimerkiksi sen, että saattajan käyttökelpoisuus vaihtelee vuodenajan, sääolosuhteiden tai hakijan kunnan vaihtelun mukaan. Siten saattajan käytön mahdollisuus ei voi olla kuljetuspalvelun epäämisen syy. On lisäksi huomioitava sekin, ettei julkisen liikenteen avulla saatettunakaan pääse joka paikkaan.

Kuljetuspalvelun käytön sitominen saattajan käyttöön olisi ristiriidassa palvelun tavoitteiden kanssa, joissa korostuu vammaisen henkilön itsenäisen ja omaehtoisen toiminnan mahdollistaminen. Se merkitsisi suurta palvelun heikentämistä. Ajatus on lisäksi epärealistinen saattajien

saatavuusvaikeuksien vuoksi sekä niiden ongelmien vuoksi, joita syntyy saatajan ja vammaisen henkilön aikataulujen yhteen sovittamisesta.

Kuljetuspalvelun myöntämisen perusteet

Vammautua voi missä iässä tahansa, eivätkä kaikki vammat johdu ikääntymisestä. Jokaisen ikääntyneen hakijan kohdalla tulee asiantuntijoiden arvion pohjalta päättää, onko hakija oikeutettu sosiaalihuolto- vai vammaispalvelulain mukaisiin palveluihin.

Vammaisneuvoston työvaliokunnan näkemyksen mukaan vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluita tulee voida myöntää myös pitkäaikaisen sairaudesta toipumisen tai kuntoutuksen vuoksi määräaikaisesti. Vammaisneuvoston työvaliokunta katsoo, että toipumisen ja kuntoutusvaiheen aikana liikkumisen tuki arvioitaisiin ja myönnettäisiin vammaispalvelulain perusteiden mukaisesti.

Silloin, kun kuljetuspalvelun hakemisen perusteena on pysyvä vamma tai sairaus, myöntämispäätös tulee antaa toistaiseksi voimassa olevana.

Oikeus saattajaan

Saattajien rajoitettu saatavuus ja asiakkaan ja saattajan aikataulujen yhteen sovittamisen vaikeus hankaloittavat tosiasiallista mahdollisuutta saattajan käyttöön. Yhtenä ratkaisuna olisi mahdollisuus ostaa saattajapalvelua taksinkuljettajalta. Kuljettajan palvelu saattajana tai avustajana tulee mahdollistaa.

Saattajana tulee voida toimia myös toinen kuljetuspalvelujen käyttäjä edellyttäen, että hän tosiasiallisesti kykenee avustamaan saatettavaa henkilöä matkan yhteydessä.

Taksinkuljettajan velvollisuus auttaa asiakasta autoon tulossa ja siitä poistuessa, apuvälineiden käytössä sekä tavanomaisten matkatavaroiden kantamisessa tulee sisällyttää kilpailutuksen yhteydessä laadittavaan palvelukuvaukseen.

Vammaisneuvoston työvaliokunta toivoo, että saattajaoikeuden myöntämisen perusteena voi olla myös tapauskohtainen harkinta asiakkaan tarpeen ja kokonaistaloudellisuuden näkökulmasta.

Esteettömän ajoneuvon käyttöoikeus

Lähtökohtaisesti kaikkien kuljetuspalvelussa käytettävien autojen tulee olla vammaisen henkilön tarpeisiin sopiva. Mikäli vammaisen henkilö ei erityisten tarpeittensa tai apuvälineittensä vuoksi voi matkustaa tavallisessa autossa,

hänellä tulee olla oikeus käyttää muuta soveltuvaa autoa, kuten pyörätuolikuljetuksia varten varustettua ajoneuvoa.

Vakiotaksi / tuttu kuljettaja

Vammaisneuvoston työvaliokunta pitää erittäin tärkeänä, että vakiotaksi/tuttu kuljettaja -oikeus myönnetään niille asiakkaille, jotka vammansa laadun tai muiden yksilöllisten tarpeittensa vuoksi tarvitsevat tutun auton tai kuljettajan palvelua. Tutun taksin tai kuljettajan hakemismahdollisuus tulee sisällyttää hakemukseen ja palvelutarpeen arviointiin.

Vammaisneuvoston työvaliokunta esittää, että asiakkaalle voidaan myöntää yksinkulkuoikeus, mikäli hänen vammansa tai sairautensa estää hänen tosiasiallisen osallistumisensa yhdisteltyyn kuljetukseen.

Liikkumisen tuen määrä ja laajuus

Vammaisneuvoston työvaliokunta ehdottaa, että matkoja voisi jaksottaa useamman kuin yhden kuukauden ajalle. Tämä antaisi joustavuutta matkojen käyttöön ja vähentäisi lisämatkojen tarvetta.

Matkapalvelun käyttöalueeseen tulee sisällyttää myös ns. toiminnalliset lähikunnat. Näistä voitaisiin tehdä viranhaltijan hakija- ja kuntakohtainen päätös.

Vammaisneuvoston työvaliokunta pitää kankeana menettelytapana sitä, että tavanomaisen käyttöalueen ulkopuolisia matkoja varten tarvitaan joka kerta erillinen viranhaltijan ennakkopäätös.

Kuljetuspalveluja myönnettäessä tulee huomioida Pohdeen toimialueen laajuus; voi syntyä tilanne, että kaikkia palveluja ei ole tarjolla lähikunnissa. Tällöin tarvitaan oikeus liikkua pidemmälle kuin lähikuntaan.

Vammaisneuvoston työvaliokunta ehdottaa, että hyvinvointialueella harkitaan halukkaille asiakkaille uusia tapoja määrittää palvelun määrä ja käyttöalue. Kyseeseen voisivat tulla esimerkiksi "kilometrilompakko" tai henkilökohtainen budjetti.

Työmatkan määrittelyssä tulee huomioida se, että esimerkiksi matka työstä kotiin voi alkaa muualtakin, kuin työpaikalta. Sama joustavuus tulee sallia opiskelumatkoissa.

Asiakasmaksut

On toivottavaa, että Pohde laskuttaa asiakasmaksut pääsääntöisesti kuukausittain, jotta vältetään laskuttamasta poikkeuksellisen suuria summia useita kuukausia kattavilta jaksoilta.

Asiakasmaksulaskut tulee lähettää asiakkaille esteettömässä ja saavutettavassa muodossa. Aistivammaiset voivat parhaiten käyttää sähköisiä, tekstimuotoisia laskuja.

Asiakasmaksulaskuissa tulee olla suoritetuista matkoista riittävät tiedot, jotta asiakas voi tarkastaa laskun oikeellisuuden.

Toisinaan taksissa matkustaa kuljetuspalvelun asiakkaan ja hänen mahdollisen avustajansa lisäksi muita henkilöitä. Näitä tilanteita varten tulee laatia asiakkaita ja kuljettajia varten selkeä ja yksinkertainen ohje asiakasmaksun jakamisesta.

Liikkumisen tuen matkan tilaaminen

Vammaisneuvoston työvaliokunta ehdottaa, että Pohteella otetaan vaiheittain puhelintilausten rinnalla käyttöön uusia tapoja matkojen tilaamiseen ja tilauksen seurantaan. Kyseeseen tulevien sähköisten sovellusten tulee olla esteettömiä ja saavutettavia.

Matkojen välityskeskuksissa tulee olla riittävä henkilöstö- ja järjestelmäresurssi, jotta matkojen tilaaminen on sujuvaa, nopeaa ja luotettavaa. Henkilöstöllä tulee olla tietämys eri vammaisryhmien tarpeista sekä riittävä paikallistuntemus.

Matkan tilaajilla tulee olla mahdollisuus tilata matka suoraan järjestelmässä toimivalta palveluntuottajalta silloin, kun jonotusaika puhelinjonossa ylittää 15 minuuttia.

Vammaisneuvoston työvaliokunta on erittäin huolestunut kuljetuspalvelun saatavuudesta, jos matkojen välitys siirretään suuriin matkapalvelukeskuksiin. Vammaisneuvoston työvaliokunta toivoo, että kuljetuspalvelujen tilauspalveluja järjestettäessä otetaan huomioon pitkät etäisyydet.

Ennen uuden välitysjärjestelmän käyttöön ottamista on suunniteltava ja ohjeistettava mm. seuraavat asiat:

- asiakasprofiilin sisältö
- asiakkaasta autoihin välitettävän tiedon sisältö
- tietoturva ja yksityisyyden suoja
- varajärjestelmät
- tilauksen peruuttaminen ja peruuntuminen

- palautteen antaminen ja käsittely
- mahdolliset asiakkaiden ja palveluntuottajien yhteiset raadit
- toiminnan seuranta
- korvausvelvollisuudet ja korvaukset
- sanktiot.

Vammaisneuvoston työvaliokunta toivoo, että se ja palvelujen käyttäjät osallistetaan edellä lueteltujen seikkojen määrittelyyn. Vammaisneuvoston työvaliokunta toivoo, että Pohde käy jatkuvaa vuoropuhelua palvelunkäyttäjien ja palveluntuottajien kanssa. Myös palvelunkäyttäjien ja palveluntuottajien välistä vuoropuhelua tarvitaan.

Kohtuullinen pysähdys tai poikkeama

Matkan aikana tulee sallia yli 15 minuutin pysähdys silloin, kun esimerkiksi asiakkaan apuvälineiden käytön vuoksi 15 minuutin pysähdys on mahdottomuus.

Asioiden hoitamisessa vaaditut siirtymät eivät saa vähentää matkoja. Samalla matkalla voi olla asiaa useampaan paikkaan (esimerkiksi apteekki ja ruokakauppa).

Vammaisneuvoston työvaliokunta esittää, että lähtöpisteestä asiointipaikkaan ja takaisin suoritettava matka voidaan katsoa enintään kahdeksi matkaksi.

Yhdenvertaisvaltuutetun verkkosivut: <https://syrijinta.fi/etusivu>