

VAMMAISNEUVOSTON KANNANOTTO KULKUKESKUKSEN TOIMINNASTA

Vammaisneuvoston työvaliokunta esittää vakavan huolensa Kulkukeskuksen toiminnasta. Kulkukeskuksen toiminnassa on ensimmäisen kahden viikon aikana ilmennyt vakavia puutteita, jotka pitää selvittää ja korjata heti tai palvelu tulee keskeyttää.

Vammaisneuvoston edustaja ja vanhusneuvoston edustaja tulee välittömästi kutsua palvelun ohjaus/seurantaryhmään vakituisiksi edustajiksi, jotta käyttäjien tarpeet saadaan nopeasti käsittelyyn.

Palautteiden perusteella Kulkukeskus ei kykene lupaamaansa toimintaan, vaikka vain osa käyttäjistä on uskaltanut käyttää matkojaan. Raportoinnissa korostetaan, että tyytyväisiä asiakkaita oli 93,5%. Kuitenkin toiminnassa on jo aiheutunut asiakkaille vakavia vaaratilanteita ja loukkaantumisia sekä myöhästymisiä ja niistä aiheutuneita kuluja asiakkaille.

- takseja ei ole kyetty toimittamaan luvatussa aikataulussa
- asiakkaiden kalustotarvetta ei ole huomioitu ja esim. henkilöautoa tarvitseville on toimitettu iso päiväauto ja aiheutettu vaaratilanteita
- asiakkaan yksilöllisiä tarpeita ei ole huomioitu mm. porraskäyttö
- luvattuja viestejä tilauksen vastaanottamisesta, taksin tulosta tai myöhästymisestä ei ole toimitettu
- viikonloppuisin ei ole pystytty toimittamaan taksia, tilausta ei myöskään ole toimitettu ylivuotona Lähitaksille. Asiakas jää heitteille.
- näkövammaisten edellyttämää saavutettavuutta ei ole toteutettu tilaussovelluksessa. Ei ole noudatettu lakia.
- tieto palautteesta mennyt kuljettajille tavalla, josta tunnistaa asiakkaan
- vakiotaksia tarvitsevalle henkilölle ei ole myönnetty vakiotaksioikeutta

Kuljetuspalvelu on käyttäjilleen välttämätön ja liikkuminen ei ole mahdollista ilman toimivia kuljetuspalveluja. Nyt toiminnan puutteet vaarantavat selkeästi käyttäjien turvallisuuden ja terveyden. Ikävintä tässä on, että vammaisneuvosto ja vammaiset henkilöt ovat näistä hankkeen aikana jo kommentoineet. Tilanne olisi voitu välttää huomioimalla saadut kommentit ja järjestämällä koekäyttöönotto virheiden karsimiseksi.

Alla palautteita yksilöidymmin:

- Profiilitiedot ovat virheellisiä ja korjaaminen on osoittautunut hankalaksi. Tiedot poikkeavat niin asiakkaan antamasta kuin vammaispalvelujen asiakkaalle ilmoittamasta verrattuna järjestelmään tallennetusta.
- Osa ei ole saanut puhelimesta profiilin kielivalinnan mukaista palvelua.
- Sijaintitietojen virheet.
Karttapohjalla olevat tiedot voivat poiketa todellisuudesta merkittävästi ja taksit eivät löydä asiakasta. Heikosti liikkuva/ pyörätuolilla liikkuva ei kykene etsimään taksia. Osa kuljettajista ei myöskään osaa käyttää navigaattoria.
- Asiakkaan kalustotarvetta ei ole huomioitu ja asiakkaalle tulee sopimaton auto. Järjestelmästä näyttää puuttuvan ominaisuus, jolla kyyti osoitetaan vain sopivalle kalustolle.
 - Asiakkaan kyyti on osoitettu taksille, jolla ei ole tarvittavaa nostinta, kyyti hylätty useaan kertaan. Tilanne toistunut jokaisen kyydin osalta.
 - Henkilö, joka tarvitsee henkilöautoa, saa inva-taksin, johon ei pysty kiipeämään. Toistunut usean henkilön kohdalla. Vähältä piti – tilanteita jo useita ja ainakin yksi tapaturma.
 - Asiakkaan hylätessä virheellisen auton, on mennyt matka.
- Viikonloppuisin on vaikea saada taksia ja joissakin tapauksissa ilmoitettu, ettei pystytä toimittamaan taksia lainkaan.
Miten turvataan taksien saatavuus myös silloin, kun päiväautot eivät aja? Eikö sopimustaksien lisäksi ole sovittuna myös ylivuotoajat Lähitaksin kanssa? Taksien saatavuus on taattava kaikkina päivinä ja kaikkina aikoina – asiakasta ei voi jättää heitteille.
- Ennakkoon tilatut autot ovat myöhässä, jopa 1 h 40 min, vaikka Kulkukeskuksella on ollut jopa viikko aikaa järjestää auto ajoissa. Ennakkotilauksien pitää tulla autoille aikaisemmin. Tilatusta ajasta ei voi poiketa.
- Ennakkoon tilattu auto on tullut liian aikaisin, jopa 1,5 h. Asiakas on joutunut lähtemään tilaisuudesta aikaisemmin. Taksin pitää tulla sovittuun aikaan. Käyttäjät elävät aikataulujensa mukaan, ei taksien mukaan.

- Heti tilatut kyydit ylittävät luvatut 60 min. tuloajan.
Joutuvatko taksit odottamaan luokse ajoa, ettei 60 min. alitu?
- Asiakkaalle ei ole tullut ilmoitusta taksin saapumisesta tai myöhästymisestä hyvissä ajoin. Ilmoitus myöhästymisestä ei voi tulla samaan aikaan, kun taksin olisi pitänyt olla paikalla. Moni vammainen henkilö ei voi odottaa taksia seisten, ulkona tai kylmässä.
- Asiakas ei ole saanut kuittia omavastuusta.
Kuitti pitää saada.
- Asiakas todistaa henkilöllisyyden, kuljettaja ei. Eikä autossa ollut Kulkukeskuksen tunnusta. Asiakas ei voinut mistään päätellä, että auto oli kulkukeskuksen ajossa tai kuljettaja asianmukainen.
- Vahva epäily, että kuljettaja on ajanut tilatun kyydin tavallisella taksamittarilla, eikä Kulkukeskuksen kyytinä. Asiakas onkin joutunut maksamaan koko kyydin itse, vaikka kyseessä Kulkukeskuksen kautta tilattu auto.
- Lasten viennissä päivähoitoon ongelmia, koska reitiltä ei voi poiketa yli 2 km. Tämä rajoitus on selkeästi toimintaohjeen vastaista.
- Avustajan haussa ongelmia, koska reitiltä ei voi poiketa yli 2 km.
- Työ- ja opiskelumatkoissa ongelmia, koska aikataulut eivät pidä.
- Vaikeasti vammaisten siirtämisessä auton penkkiin tai pyörätuolin kiinnittämisessä ongelmia – osaaminen puuttuu. Koulutusta pitää lisätä tai kyydit pitää ohjata osaaville kuljettajille.
- Osa on odottanut puhelimesta yli 20 min.
Järjestelmä edellyttää toimivaa puhelinpalvelua! Tarvitaan riittävä määrä vastaajia. Lisäksi neuvontaa ja palautteita varten tarvitaan erillinen puhelinumero, jotta tilauksiin liittyviin puheluihin vastataan nopeasti
- Annettu palaute on pystytty kohdistamaan tiettyyn asiakkaaseen ja kuljettaja on vaatinut asiakasta siitä tilille.
- Vakiotaksioikeudella voidaan turvata tarvittava apu ja osaaminen. Nyt osa ei enää ole saanut vakiotaksioikeutta, jota välttämättä tarvitaan.

Raportoinnissa pitää esittää myös merkittävät poikkeamat eli myöhästymiset, väärä kalusto, väärä aikataulu, pitkittyneet vastausajat. Seurannan ja aktiivisen puuttumisen tulee estää vakavat seuraamukset, joita palvelun puutteet voivat aiheuttaa toimintarajoitteisille käyttäjille. Kunnan, kaupunginhallituksen ja lautakunnan tulee kantaa vastuunsa ja edellyttää nyt nopeita korjauksia palveluun.

Espoossa 17.2.2021

Vammaisneuvoston työvaliokunnan puolesta

Pirkko Kuusela

Vammaisneuvoston puheenjohtaja

Jakelu: Kaupunginhallitus, sosiaali- ja terveyslautakunta, Kulkukeskus

Tiedoksi: Vammaisneuvosto