

ESPOON VAMMAISNEUVOSTO  
ESBO HANDIKAPPRÄD

Vammaisneuvoston lausunto Kulkukeskukselle:  
**Kuljettajaohje**

Vammaisneuvosto toteaa, että ohjeessa pysytellään hyvin yleisellä tasolla. Ohjeessa oletetaan, että kuljettajat hallitsevat asiakaskunnan palvelemisen ja avustamisen. Osa kuljettajista on kuitenkin uusia ja kokemattomia. Tarvitaan yksityiskohtaisemmat ohjeet ja koulutukset kaikille kuljettajille. Tilaajan tulee kouluttaa kaikki kuljettajat, jotta palvelulupauksen mukaisesti osataan turvallisesti toimia monenlaisten vammaisten ja sairaiden ihmisten kanssa.

Ohjeessa ei kuvata edes palvelun keskeisiä periaatteita, joita ovat

- Kuljetuksen pitää aina löytää asiakas (esim. näkövammainen asiakas ei näe, jos auto ajaa väärään paikkaan tai esim. pyörätuoliasiakas ei pysty lumihangessa kulkemaan edes metriä väärään paikkaan ajavalle autolle)
- Kuljetuksen pitää tulla ajallaan tai asiakkaalle pitää ilmoittaa tilanne välittömästi (esim. monikaan vammainen asiakas ei pysty siirtymään turvalliseen ja lämpimään paikkaan sisätiloihin, jos kuljetus myöhästyy)
- Kuljettajan pitää ymmärtää, mitä tarkoittaa 'noudetaan sisältä', 'saatetaan perille' tai 'luovutetaan vastaanottajalle'. Näille palvelun osa-alueille pitää olla selkeä nimitys ja sisältö (esim. kehitysvammaisen pienen lapsen noutaminen sisältä tulee tapahtua tiettyyn aikaan ja lapsen luovuttaminen vastaanottajalle on tapahduttava sovituksen mukaisesti aina, muutoin tilanne voi johtaa nopeasti hengenvaaralliseen tilanteeseen).

Moni asia jää välityskeskusten neuvottavaksi

Monet asiat jäävät ohjeistamatta ja käsketään soittamaan välityskeskukseen.

Miten välityskeskuksessa on varauduttu kuljettajien kysymyspueluihin?

Vammaisneuvosto haluaa ehdottomasti tutustua ohjeisiin, joilla välityskeskusten työntekijöitä on ohjeistettu.

#### Kuljettajaohje Liite1

Liitteeseen on koottu yksityiskohtaisia kommentteja

Koska ohjeistus ei ole vielä riittävän kattava, ei vammaisneuvoston kommentteja ja korjauksia ole kirjoitettu suoraan ohjeeseen. Kommenteista saa kuitenkin kuvan siitä, mihin vammaisneuvoston jäsenet ovat kiinnittäneet huomiota.

Kuljettajakoulutus antaa varmasti myös osviittaa asioista, joita pitää ohjeistaa tarkemmin. Kuljettajaohjeen tulee olla myös helposti käytettävä, pieni opas.

Espoossa 23.11.2020

Vammaisneuvoston puolesta

Pirkko Kuusela  
Puheenjohtaja

Sirkku Kiviniitty  
Sihteeri

LIITE

Kuljettajaohje liite1

JAKELU  
TIEDOKSI

Kulkukeskus projekti  
Vammaisneuvosto