

Joskin laus 17.12.2004 menh.

APULASOIKEUSKANSLERI 29.11.04okk SELVITYSPYYNTÖ

Snellmaninkatu 1 A

PL 20 00023 VALTIONEUVOSTO

19.11.2004

Dnro 1074/1/04

Helsingin kaupunginhallitus

Khs dnro	2004-23&5/361
Stn dnri	
Saap./Anl.	23-11-2004

Oikeuskanslerinvirastoon on saapunut oheinen XXXXXXXXXX 16.9.2004 päivätty vammaisten ja vanhusten kuljetuspalvelua koskeva kirjoitus. Kirjoituksen johdosta Helsingin kaupungin sosiaalivirasto on toimittanut 11.11.2004 päivätyllä, vs. toimitusjohtaja Ammi Isokallion ja projektijohtaja Kristiina Räihän allekirjoittamalla kirjeellä dnro OH-540/361 selvityksen asiassa.

Kantelun kohteena olevaa kuljetuspalveluasiasiaa on viime viikkojen aikana käsitelty myös julkisuudessa. Asian valmistelu ja kunnallinen päätöksenteko sekä menettelytavat kuljetuspalvelun asianmukaisen toteuttamisen takaamiseksi ovat antaneet aihetta laajaan arvosteluun lehtikirjoituksissa.

Edellä olevan johdosta pyydän Kaupunginhallitusta toimittamaan minulle tarpeellisen lisäselvityksen kuljetuspalvelujärjestelmän muutoksen valmistelusta, päätöksenteon eri vaiheista kuin myös toimenpiteistä sen varmistamiseksi, että kunnan lakisääteinen velvoite kohtuullisten kuljetuspalvelujen järjestämisessä niitä tarvitseville ja niihin oikeutetuille toteutuu asianmukaisella tavalla.

Selvitys tulee antaa viimeistään 15.1.2005 asiakirjat samalla palauttaen.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Apulaisoikeuskansleri / Jaakko Jonkka

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Esittelijäneuvos / Marja-Leena Arvola

APULAIKESKANSLERIN SELVITYSPYYNNÖN 19.11.2004

LIITE

SALASSA PIDETTÄVÄ Julkl 24 § 1 mom 25-k

APULASOIKEUSKANSLERI
Snellmaninkatu 1 A
PL 20 00023 VALTIONEUVOSTO

SELVITYSPYYNTÖ

22.9.2004

Dnro 1074/1/04

Helsingin kaupungin sosiaalivirasto

HELSINGIN KAUPUNKI
SOSIAALIVIRASTO
SAAPUKIIT

24. 09. 2004

Dno 04 - 540 / 361

Oikeuskanslerinvirastoon on saapunut oheinen XXXXXXXXXX 16.9.2004 päivätty kirjoitus, jossa on kysymys vanhusten ja vammaisten kuljetuspalveluista.

Kehotan Sosiaalivirastoa toimittamaan kirjoituksen sisältämän kantelun tutkimista varten tarpeellisen selvityksen.

Selvitys tulee antaa viimeistään 15.11.2004 asiakirjat samalla palauttaen.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

XXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXX

Nils Wirtanen

Esittelijäneuvos

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Maaja-Leena Arjola



11.11.2004

OH - 540 / 361

Apulaisoikeuskansleri
Snellmaninkatu 1 A
PL 20 00023 VALTIONEUVOSTO

16.11.2004

ad 1074/1/04 MLA

Oikeuskanslerinvirasto on pyytänyt 22.9.2004 päivätyllä kirjeellä Helsingin kaupungin sosiaaliviraston selvitystä XXXXXXXXX 16.9.2004 päivätyistä kirjeistä, jossa on kysymys vanhusten ja vammaisten kuljetuspalveluista.

XXXXXXXXX kirjoittaa kantelussaan, että vanhuksia käytetään hyväksi. Hän on soittanut Helsingin kuljetuspalvelukeskukseen jopa 45 minuuttia saamatta vastausta. XXXXX haluaa palata vanhaan kuljetuspalvelujärjestelmään.

Sosiaalivirasto palauttaa asiakirjat ja esittää pyydettyä selvityksenään seuraavaa:

Vammaispalvelulain 8 §:n mukaan kunnan on järjestettävä vaikeavammaisille henkilöille kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saattajapalveluineen. Vammaispalvelulaki ei sinänsä yksityiskohtaisesti määrittele sitä, kuinka vaikeavammaisten henkilöiden kuljetuspalvelut tulee järjestää. Kunta voi järjestää kuljetuspalvelut siten esimerkiksi taksikuljetuksina, kutsutaksikuljetuksina, yhteiskuljetuksina, palvelulinjoja hyväksikäyttäen tai esimerkiksi matkojen yhdistelykeskuksien avulla. Edellytyksenä luonnollisesti on se, että kunta ei tosiasiallisesti, valitessaan vammaispalvelulain tarkoittamien kuljetuspalvelujen järjestämistavan tai -tavat, rajoita vammaisen henkilön yksilöllistä oikeutta saada hänelle sopivia palveluja ja tukitoimia. Palveluja järjestettäessä on siis huomioitava vaikeavammaisen henkilön yksilölliset tarpeet liikkumiseen ja varmistuttava valittujen keinojen soveltuvuudesta yksittäiselle palveluun oikeutetulle henkilölle.

Läntisessä Helsingissä alkoi 1.11.2002 pilottikokeilu, jossa vammaispalvelulain (VpL) ja sosiaalihuoltolain (ShL) mukaiset matkat tulee tilata Helsingin kuljetuspalvelukeskuksesta (HKPK). Keskus yhdistelee samaan aikaan ja samaan suuntaan tehtäviä matkoja kimpakyydeiksi tai ohjaa asiakkaan käyttämään palvelulinjaa silloin, kun sen reitti ja aikataulu soveltuu asiakkaan tarpeisiin. Kuljetus tulee tilata pääsääntöisesti tuntia ennen aiottua matkaa. Asiakkaalla on oikeus tilata puolet matkoistaan pikatilausmatkoina, jolloin auto tulee noutamaan 20 minuutin kuluessa. Jos tilaa matkansa 16 ennen aiottua matkaa, kuljetuspalvelumatkasta kuluu vain puoli matkaa. Lisäksi niille asiakkaille, jotka joskus kykenevät käyttämään julkista joukkoliikennettä, on annettu käyttöön maksuton YTV-kortti.

HKPK:n operaattori on Transmation Helsinki Oy. Yrityksestä 60 % omistaa Korsisaari Yhtiöt ja 40 % Helsingin Palveluauto Oy, joka on Suomen Turistiauto Oy:n tytäryhtiö. Näin ollen Helsingin kaupunki on yrityksen osaomistaja.

Sosiaalilautakunta päätti 27.1.2004 kokeilun vakinaistamisesta ja laajentamisesta. Tällä hetkellä HKPK:n palvelun piirissä on läntisen Helsingin lisäksi pohjoinen, koillinen, keskinen ja itäinen Helsinki.



Kaikille kuljetuspalveluun oikeutetuille henkilöille tehdään asiakasprofiili, jonka mukaan kuljetuspalvelumatkatkin tulee järjestää. Mahdollista myös on, että henkilölle myönnetään oikeus käyttää vakiotaksia tai esimerkiksi henkilöautotaksia. Näistä päätökset tehdään erikseen.

Sosiaalivirasto toteaa, ettei kuljetuspalvelujen valittu järjestämistapa saa vaarantaa tai kaventaa vaikeavammaisen henkilön subjektiivista oikeutta kuljetuspalveluihin. Kaikilta osin kuljetuspalvelujen järjestäminen Helsingissä ei ole sujunut siten kuin solmitussa ostopalvelusopimuksessa on sovittu. Erityisesti toimitustarkkuudessa ja puhelinpalvelussa on ollut virheellisyyksiä ja selkeitä puutteitakin. Vaikka kysymys on ollut sinänsä ehkä yksittäistapauksista, on selvää, että korjaaviin toimenpiteisiin on ryhdytty välittömästi.

Puhelinpalvelu ruuhkautui HKPK:ssa elokuussa kun itäinen Helsinki tuli palvelun piiriin. HKPK lisäsi palvelupuhelinten määrää siten, että tilausnumero 25 15 4000 vapautuisi vain auton tilaamiseen. Työ- ja opiskelumatkoja tilaaville avattiin oma puhelinnumero. Lisäksi avattiin uudet puhelinnumerot neuvontaa, palautteen antamista ja auton saapumisen tiedustelua varten.

Puhelimella pääseeikin HKPK:een nyt hyvin, enää puhelinpalveluun on jonoja vain ajoittain. Viikolla 45 HKPK:een oli saapunut 6 820 puhelua, joista 6 185:een oli vastattu. Keskimääräinen puhelun pituus oli 2 min. 4 sek. ja keskimääräinen jonotusaika oli 23 sek.

Vaikeavammaisten kuljetuspalvelujärjestelmän uudistaminen osoittautui välttämättömäksi kuljetuspalvelukustannusten jatkuvan ja huomattavan kasvun vuoksi. Aikaisempi järjestelmä oli sekä kustannusten että käytön osalta myös vaikeasti hallittava ja olisi vaatinut tuntuvasti enemmän panostusta valvontaan. Lisäksi liikenne- ja viestintäministeriön, sosiaali- ja terveysministeriön, Kansaneläkelaitoksen, lääninhallitusten ja Kuntaliiton toistaiseksi luonnosvaiheessa olevassa matkojenyhdistelytyöryhmän mietinnössä esitetään, että koko maan kattavasti perustetaan matkojenyhdistelykeskuksia (kuljetuspalvelukeskuksia) vuoden 2005 alusta alkaen. Koko maan kattavuus on tarkoitus saavuttaa vuoteen 2007 mennessä. Tällöin matkojen yhdistelyn piirissä olisivat niin VpL-, ShL-, Kelan korvaamat kuin muutkin yhteiskunnan korvaamat matkat. Valtakunnallinen visio on jo lähitulevaisuudessa siirtyä yksittäistaksimatkoista kuljetuspalvelukeskusten järjestelemiin matkoihin.

XX
XX
XX

Ammi Isokallio
vs. toimitusjohtaja

Kristiina Räihä
projektinjohtaja