



14.12.2004

04-540/361

Kaupunginhallitus  
PL 1 (Pohjoisesplanadi 11-13)  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI

Khs dnro	2004-2385/361
Stn dnro	
Saap./Anl.	22-12-2004

Kaupunginkanslian lausuntopyyntö 30.11.2004 Dnro 2004 - 2385 / 361

LAUSUNTO KAUPUNGINHALLITUKSELLE APULAIKSEUSKANS-  
LERIN VAMMAISTEN KULJETUSPALVELUJA KOSKEVAN SELVITYS-  
PYYNNÖN JOHDOSTA

Sosv 2004-540

Sosiaalilautakunta päätti antaa kaupunginhallitukselle seuraavan sisältöisen lausunnon apulaisoikeuskanslerin selvityspyynnön johdosta:

#### Kuljetuspalvelujen järjestäminen

Vammaispalvelulain 8 §:n mukaan kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saat-  
tajakalveluineen. Vammaispalvelulaki ei yksityiskohtaisesti määrittele  
sitä, miten vaikeavammaisten henkilöiden kuljetuspalvelut kunnassa tu-  
lee järjestää. Kuljetuspalveluja järjestettäessä on otettava huomioon  
vammaispalvelulain 1 §:ssä säädetty lain tarkoitus siten, että vammai-  
sella henkilöllä olisi samankaltaiset, yhdenvertaiset oikeudet liikkumi-  
seen kuin muillakin kunnassa asuvilla henkilöillä. Kuljetuspalvelujen jär-  
jestämisestä on säädetty vammaispalveluasetuksen 4 §:ssä. Säännök-  
sen mukaan kunta voi järjestää kuljetukset sosiaali- ja terveydenhuoi-  
lon suunnittelusta ja valtiosuudesta annetun lain 4 §:ssä tarkoitettulla  
tavalla taikka korvata vammaispalveluasetuksen 5 §:n tarkoittamalle  
vaikeavammaiselle henkilölle taksilla, invataksilla tai vastaavalla ajo-  
neuvolla tapahtuvasta kuljetuksesta aiheutuvat kohtuulliset kustannuk-  
set. Kunta voi (StVoL 4 §) mukaan järjestää sosiaali- ja terveydenhuoi-  
lon alaan kuuluvat tehtävät hoitamalla toiminnan itse, sopimuksin yh-  
dessä muun kunnan tai muiden kuntien kanssa, olemalla jäsenenä toi-  
mintaa hoitavassa kuntayhtymässä tai hankkimalla palveluja valtiolta,  
toiselta kunnalta, kuntayhtymältä tai muulta julkiselta tai yksityiseltä  
palveluntuottajalta (ostopalvelut). Kunnalla on siten oikeus itse päättää  
siitä, miten se toimintansa järjestää. Järjestettäessä palveluja ostamalla  
niitä yksityiseltä palveluntuottajalta, on kunnan varmistettava palvelun  
laadusta ja asianmukaisesta järjestämisestä. Kuljetuspalvelun järjes-



14.12.2004

täminen ei voi kaventaa henkilölle kuuluvaa vammaispalvelulaissa säädettyä subjektiivista oikeutta kuljetuspalveluihin.

Mikäli kuljetuspalvelut voidaan hoitaa vammaisen henkilön kuljetustarpeen mukaisessa laajuudessa esimerkiksi yhteiskuljetuksina tai muulla kunnan järjestämällä tai päättämällä tavalla, ei vaikeavammaisella henkilöllä ole oikeutta "määrätä" kuntaa sitovalla tavalla kuljetuspalvelujen järjestämistavasta.

#### Kuljetuspalvelujen järjestäminen Helsingissä ennen matkojen yhdistelyn hanketta ja MYK-hankkeen valmistelu

Vammaispalvelulain voimaan tullessa kuljetuspalveluja järjestettiin Helsingissä antamalla siihen oikeutetuille vaikeavammaisille henkilöille ensiksi taksisetelit ja myöhemmin erityinen takseissa käytettävä maksukortti. Kuljetuspalvelujen kustannukset nousivat vuodesta 1995 (n.12 milj. euroa) 100 % vuoteen 2001 verrattuna, jolloin kustannukset olivat jo n. 21 miljoonaa euroa.

Kaupunginhallitus päätti 16.11.1998 "kehottaa sosiaalilautakuntaa yhdessä joukkoliikennelautakunnan ja liikepalvelulautakunnan kanssa selvittämään, miten vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelut olisi tarkoituksenmukaista järjestää ja tekemään asiassa tarvittavat selvitykset."

Edellä mainitun päätöksen pohjalla sosiaalivirasto ja HKL selvittivät vuonna 1999 kuljetustukipalvelujen järjestämisen vaihtoehtoja.

Yhtenä vaihtoehtona oli matkojenyhdistelykeskuksen (MYK) perustaminen. Suomessa oli liikenne- ja viestintäministeriön tuella 1990-luvun puolivälistä alettu perustaa matkojenyhdistelykeskuksia (myöhemmin kuljetuspalvelukeskuksia, KPK) yhteiskunnan korvaamien kuljetuspalvelujen ja kaikille avoimen joukkoliikenteen hoitamiseksi.

Yhtenä ongelmana vanhassa järjestelmässä oli maksajan eli kaupungin heikko mahdollisuus vaikuttaa kuljetuksiin ja erityisesti siihen, että kaupungin maksamia kuljetuspalveluja käytetään niistä annettujen ohjeiden mukaisesti. Sosiaaliviraston keinot puuttua ja valvoa kuljetusten asianmukaista järjestämistä kustannusten kannalta olisivat edellyttäneet valvontapanoksen ja --henkilöstön tuntuvaa lisäystä ottaen huomioon, että käyttäjiä oli enimmillään yli 16 000.



14.12.2004

## Uuden järjestelmän kilpailutus ja hankinta

Helsingin kaupungin hankintakeskus haki 22.3.2001 palveluntarjoajia MYK:a varten neuvotteluhankintamenettelyn mukaisesti. Tarjouskilpailuasiakirjojen valmistelussa oli mukana hankkeen ohjausryhmä, johon kuului myös palvelun käyttäjien edustajia vammais- ja vanhusneuvostosta. Järjestetyn MYK-operaattori-tarjouskilpailun voittajan valitsi työryhmä, jossa oli edustus kaupunginkansliasta, palvelun käyttäjien sekä sosiaaliviraston että hankintakeskuksen edustajat.

Sosiaalilautakunta päätti 4.12.2001 matkojen yhdistelykeskuksen kokeilu- ja kehittämisvaiheen käynnistämisestä läntisen sosiaalikeskuksen alueella lokakuussa 2002 (siirrettiin myöhemmin marraskuuhun 2002) ja merkitsi tiedoksi laajenemissuunnitelman koko kaupungin alueelle.

Sosiaalilautakunta päätti 11.12.2001 valita matkojen yhdistely- ja kuljetuspalvelujen toimittajaksi tarjousyhteenliittymän, jonka muodostivat Helsingin Palveluauto Oy/Suomen Turistiautokonserni ja Tuusulan linja Oy/Korsisaari yhtiöt. Sittemmin yhteenliittymä otti nimekseen Transmation Helsinki Oy.

Sosiaalivirasto ja Transmation Helsinki Oy allekirjoittivat ostopalvelusopimuksen 2.4.2002.

Sopimuksessa esitetyn alustavan laajenemissuunnitelman mukaan HKPK laajeni läntisen alueen pilottivaiheen jälkeen koko Helsingin alueelle. Laajeneminen toteutettiin siten, että pohjoinen sosiaalikeskus liittyi 1.5.2004 lukien järjestelmään, toukokuun aikana koillinen sosiaalikeskus ja kesäkuun aikana vaihteittain keskinen sosiaalikeskus. Itäinen sosiaalikeskus siirtyi järjestelmään elo-syyskuun aikana 2004. Eteläinen ja kaakkoinen sosiaalikeskus eivät ole järjestelmän piirissä.

## Läntisen alueen kokeilu ja kuljetuspalvelujen järjestäminen Helsingissä

Asiakkaalle tehdyn yksilöhuollon päätöksen mukaisesti asiakkaat tilaavat kuljetuksen palvelun järjestäjältä yhdestä numerosta. Kuljetukset järjestetään sopimuksen mukaan joko yrittäjän omaa kalustoa käyttäen tai yrittäjän alihankintana mm. niillä samoilla taksijoneuvoilla, joilla kuljetukset muutoinkin Helsingissä on hoidettu. Käytössä on myös Transmationin alihankintana invavarustettuja autoja. Osa Helsingin inva-autoista ei ole tehnyt suoraa alihankintasopimusta Transmationin kanssa. Näitä autoja voidaan kuitenkin välittää Helsingin Taksi-Datan välityksellä. Erona aikaisempaan käytäntöön on se, että matkat tulee tilata



14.12.2004

keskitetysti asiakkaille annetusta palvelunumerosta. Mahdollista siis ei ole se, että kuljetus tilataan "lennosta" tai "tolpalta". Vaikeavammaisen kuljetuspalveluun oikeutetun asiakkaan matka voidaan, jolleivät yksilölliset syyt sitä estä, yhdistellä muihin kuljetuksiin siten, että yksittäinen kuljetuspalvelumatka ajetaan yhteiskuljetuksena. Asiakkaan yksilölliset olosuhteet huomioon ottaen on myös mahdollista, että matkat ajetaan ilman yhdistelymahdollisuutta tai matkat ajetaan ns. "vakiotaksia" käyttäen. Tällöin kuljetuksen suorittaa vaikeavammaiselle henkilölle entuudestaan tuttu taksi- tai muu kuljetusyrittäjä. Mahdollista myös on, että kuljetuspalvelumatkat ajetaan invataksilla. Mikäli henkilö tarvitsee saattajan, voidaan asiakkaalle myöntää viranhaltijan päätöksellä erityinen saattajalisä.

Transmation Helsinki Oy, myöhemmin tekstissä HKPK, välittää kuljetuksia sekä omille autoilleen että Helsingin takseille ja 18-20:lle Helsingin palveluauton ja Vantaan inva-auton autoille. Helsingin palveluautot ja Vantaan inva-autot ovat mitoitettu 8 matkustajalle ja niissä on invata-son varustus. Mikäli kuljetukset järjestetään yhteiskuljetuksina, HKPK:n yhteiskuljetusten reitit tulee suunnitella siten, että matka-aika on enintään sama, kuin kohteeseen olisi julkisilla joukkovälineillä matkustetta-essa. Mikäli henkilöllä on oikeus käyttää henkilöautotaksia, tilaa HKPK kuljetuksen Taksi-Datalta. Kaikissa edellä mainituissa tilanteissa vammais- palvelulain mukaiseen kuljetuspalveluun oikeutetun on tilattava matka siis HKPK:n kautta. Kuljetus tulee tilata viimeistään tuntia ennen aiottua matkaa. Mikäli kuljetus tilataan edellisenä päivänä tai viimeis- tään 16 tuntia ennen aiottua matkaa, kuljetuspalvelumatkasta kuluu vain puoli matkaa. Näin laskien vaikeavammaisella asiakkaalla on hä- nen tilatessaan kaikki matkansa 16 tuntia aikaisemmin, oikeus 36 yh- densuuntaiseen matkaa kuukaudessa. Edellytyksenä on, että matka on tilattu HKPK:n kautta. Kuljetuspalveluun oikeutetulla asiakkaalla on kui- tenkin mahdollisuus tilata puolet matkoistaan ns. pikamatkoina (9 mat- kaa), jolloin tilaus voi tapahtua asiakkaan haluamalla hetkellä ja ajan- kohtana.

### Asiakasprofiili

Läntisessä sosiaalikeskuksessa (kuten myöhemmin järjestelmän laa- jentuessa muille Helsingin alueille - järjestelmän piirissä olevissa sosi- aalikeskuksissa) haastateltiin kaikki kuljetuspalveluihin oikeutetut vai- keavammaiset henkilöt sekä kuljetustukeen oikeutetut henkilöt. Haas- tattelun, voimassaolevan kuljetuspalvelupäätöksen sekä käytettävissä olevien asiakirjojen perusteella on kaikille palveluun tai tukeen oikeute- tuille henkilöille laadittu sosiaaliviraston toimesta henkilökohtainen asiakasprofiili, josta käyvät ilmi mm. asiakkaan vammasta tai sairau-



14.12.2004

desta johtuvat kalustoon liittyvät erityistarpeet, asiakkaalle soveltuvat kuljetusmuodot sekä mahdollinen vakiotaksioikeus. Vaikeavammaisella henkilöllä on lisäksi asiakasprofiilin tietojen mukaan oikeus tilata terveydentilansa takia tarvittaessa kaikki kuljetuspalvelumatkat ns. pikamatkoina.

Yksilöhuollon päätöksenteko kuljetuspalveluja järjestettäessä –  
asiakkaiden oikeusturva

Sosiaalivirastossa on erityisesti läntisen alueen kokeilun aikana sekä myöhemmin järjestelmän laajentuessa pyritty varmistamaan palvelun käyttäjien oikeusturvan toteutuminen. Osa kuljetuspalvelujen käyttäjistä on esittänyt tyytymättömyytensä kuljetuspalvelujen järjestämiseen ja katsonut, että nyt valittu järjestämistapa kaventaa heille kuuluvia oikeuksia siten, etteivät he voi osin käyttää tätä heille laissa säädettyä subjektiivista oikeutta. Tästä johtuen muutoksenhakukelpoisia päätöksiä tehdään myös järjestämistapaan liittyvistä seikoista. Tällaisia päätöksiä on päätös oikeudesta käyttää vakiotaksia (tuttua taksinkuljettajaa), oikeus käyttää pelkästään henkilöautotaksia tai oikeus matkoihin ns. pikamatkoina, jolloin kaikki vaikeavammaiselle henkilölle myönnetyt matkat voidaan tilata ilman eri aikarajoitusta. Päätös tehdään myös korvustavan (itse asiassa järjestämistavan) muutoksesta. Erikseen päätös tehdään myös invataksien käytöstä. Osa näistä päätöksistä on sellaisia, jotka koskevat pelkästään palvelun toimeenpanoa tai sen järjestämistä. Epäselvää on, onko näistä päätöksistä oikeus hakea valittamalla muutosta. Hallinto-oikeus ja korkein hallinto-oikeus ovat käytännössään kuitenkin tutkineet esim. maksutavan muutosta koskevat asiat. Kyse tällaisessa päätöksessä on selkeästi kuljetuspalvelujen järjestämistavasta. Tämä näkökohta huomioon ottaen sosiaalivirastossa on katsottu, että yksilön oikeusturva vaatii sen, että näistä viranhaltijan ratkaisuisista voidaan ainakin hakea muutosta sosiaalijaostoissa sosiaalihuoltolain mukaisella tavalla. Jaoston päätöksistä on annettu myös valitusosoitus hallinto-oikeuteen.

Transmation Oy:n toiminnassa olleet puutteet ovat osaltaan aiheuttaneet sen, että vaikeavammaisille henkilöille joudutaan ja on jouduttu räätälöimään yksilöityjä (lisä)ratkaisuja kuljetuspalvelujen järjestämiseksi.

Räätälöidyt ratkaisut harkitaan yksilöllisesti sosiaalivirastossa kootun arviointiryhmän avustuksella siten, että asiassa tehdään asianmukaiset yksilöhuollon päätökset niille vaikeavammaisille henkilöille, joita räätälöity kuljetuspalvelujen järjestämistapakin koskee. Muutoksenhakukelpoisen päätöksen tekee asiassa toimivaltainen viranhaltija.



14.12.2004

Räätälöity kuljetuspalvelun järjestäminen merkitsee yleensä sitä, että asiakas irrotetaan määräaikaisesti muusta kuljetuspalvelujärjestelmästä siten, että asiakkaalla on mahdollisuus tilata kuljetuksensa itse esimerkiksi Helsingin Taxi-tilauskeskuksen välityksellä. Vaikeavammaisen asiakas näissä tilanteissa ei siis tilaa kuljetuspalveluaan Transmation Oy:n tilauskeskuksesta. Yksilöllinen matkojen järjestäminen voidaan myös järjestää HKPK:n sisällä siten, että matkoja ei yhdistellä tai henkilölle määritellä vakiotaksi. Tällöin matka tilataan edelleenkin HKPK:n kautta.

Sosiaalivirasto arvioi siis tällä hetkellä oma-aloitteisesti eräiden, kaikkien avuttomimmassa ja/tai vaikeimmassa asemassa olevien vaikeavammaisten henkilöiden osalta kuljetuspalvelujen järjestämistapaa uudestaan.

Mikäli vaikeavammaiset kuljetuspalvelujen käyttäjät arvioivat itse, että Helsingissä valittu kuljetuspalvelujen järjestämistapa kaventaa tai loukkaa heille laissa säädettyjä oikeuksia vielä siten, etteivät he voi osin käyttää tätä heille laissa säädettyä subjektiivista oikeutta, on vaikeavammaisella henkilöllä mahdollisuus itse hakea järjestämistavan muutosta erikseen sosiaalityöntekijöiltä. Näihin hakemuksiin on vammais- palvelulain ja sosiaalihuoltolain säännökset huomioon ottaen tehtävä asianmukaiset yksilöhuollon muutoksenhakukelpoiset päätökset.

Sosiaalivirasto selvittää syitä palvelujen käytön mahdolliseen vähentymiseen.

#### Järjestelmän laajentaminen muille Helsingin alueille

Sosiaalivirasto ja Transmation Helsinki Oy neuvottelivat laajentamisen ehtona mm. raportoinnin kehittämisestä, sen oikeellisuudesta ja seurannan kehittämisestä erityisesti palvelun laadun varmistamiseksi. Neuvottelut koskivat myös ajoneuvokalustoa, sekä tilausten välittämistä. Lisäksi neuvotteluissa sovittiin tarkentavasti asiakasprofiilien laadinnasta ja niiden ylläpidosta, kuljetushenkilökunnan koulutuksesta sekä poikkeuksellisten matkojen tilaamisen helpottamisesta.

Sosiaalilautakunta päätti 27.1.2004, että kokeilu vakinaistetaan ja järjestelmä laajennetaan koskemaan koko Helsinkiä samalla vahvistetun aikataulun mukaisesti. Tavoitteena oli lautakunnan päätöksen mukaan se, että laajentaminen aiheuttaa asiakkaille mahdollisimman vähän ongelmia.



14.12.2004

Vielä sosiaalilautakunta päätti, että sosiaalikeskukset liittyvät kokonaisuudessaan järjestelmään, kun valmiudet operaattorilla ja kyseisessä sosiaalikeskuksessa ovat olemassa.

Sosiaalilautakunta päätti edelleen, että laajentaminen toteutetaan siten, että pohjoinen ja koillinen sosiaalikeskus liittyvät palvelun piiriin toukuussa, keskinen kesäkuussa, itäinen elokuussa, kaakkoinen syyskuussa ja eteläinen lokakuussa.

Sosiaalilautakunta edellytti, että sille tuodaan elokuussa 2004 raportti siitä, miten laajentaminen on onnistunut.

#### Sosiaaliviraston reklamaatio

Selvitys Helsingin kuljetuspalvelukeskuksen toiminnan laajenemisesta pohjoiseen, koilliseen ja keskiseen Helsinkiin oli sosiaalilautakunnan esityslistalla 24.8.2004 § 8. Tällöin sosiaalilautakunnan käymässä keskustelussa ilmeni, että HKPK:n toiminnassa oli edelleen puutteita, mm. tilauspuhelimien ruuhkautumista ja heikkoa toimitustarkkuutta. Esittelijä poisti selvityksen esityslistalta ja myöhemmin 6.9.2004 HKPK:n toiminnan puutteet johtivat sosiaaliviraston reklamaatioon Transmation Helsinki Oy:lle.

Transmation Helsinki Oy vastasi reklamaatioon 6.10.2004. Vastauksessaan Transmation Helsinki Oy kiisti kaikki reklamaatioon kirjatut epäkohdat aiheettomina ja esitti, että tapahtuneiksi väitettyjen laiminlyöntien syynä ovat kaupungin puolella tapahtuneet sopimusveloitteiden laiminlyönnit.

Sosiaaliviraston näkökulmasta tärkeintä oli ja on saada kuljetuspalvelut sille tasolle, joka on määritelty sopimuksessa Transmation Helsinki Oy:n kanssa. Kiireellisimpiä toimenpiteitä edellyttävät toimitustarkkuus, puhelinpalvelun ruuhkautuminen ja kuljettajien ammattitaito.

#### Sisäisen tarkastuksen lausunto

Kaupungin Talous- ja suunnittelukeskus pyysi 1.11.2004 päivätyllä lausuntopyynnöllä sosiaalilautakunnalta lausuntoa talous- ja suunnittelukeskuksen sisäisen tarkastuksen laatimasta 1.11.2004 päivätyistä raportista "Sosiaaliviraston tilaamien matkojenyhdistely- ja kuljetuspalvelujen kilpailuttamista koskeva sisäinen tarkastus sekä talousarviovalmistelua ja tarjousmenettelyyn liittyvien konsernisääntöjen noudattamista koskeva selvitys".



14.12.2004

Talous- ja suunnittelukeskuksen raportti jakaantuu kolmeen osaan:

1. Sisäisen tarkastuksen raportti matkojenyhdistely- ja kuljetuspalvelujen kilpailuttamisesta.
2. Selvitys talousarviovalmistelusta sekä
3. Selvitys konsernisääntöjen noudattamisesta.

Tarkastusraportissa kiinnitettiin huomiota hankintakeskuksen ja sosiaaliviraston toimintaan tarjouspyynnön, tarjousten arvioinnin, toimittajan valintapäätöksen sekä sopimusneuvotteluiden osalta. Lisäksi siinä on kiinnitetty huomiota vakuuden ja korvauksen käsittelyyn sopimusneuvotteluissa.

Tarkastusraportin loppuosa koostuu sisäisen tarkastuksen toimenpidesuosituksista. Kohdassa 3 on käsitelty erikseen konsernisääntöjen noudattamista.

Korjaavia toimenpiteitä

Kuljetuspalvelun laatu, toimitustarkkuus ja puhelinpalvelu

Asiakaspalautetta on kerätty suunnitelmallisesti kesäkuusta 2004 lähtien. Tämän lisäksi palautteita on saatu projektin seurantar ryhmästä, jossa jäsenenä ovat edustajat mm. vammais- ja vanhusneuvostosta. Viikoittaisia asiakaspalauttekoosteita (sosiaalivirastoon saapuneet ja Transmationille osoitetut asiakasreklaamaatiot ja -palautteet) on kerätty syys-/lokakuusta lähtien. Keskeisimmät ongelmat asiakkaiden kannalta ovat olleet toimitustarkkuus ja puhelinpalvelun hitaus sekä ajoneuvokalustoon liittyvät ja kuljettajien kaupunkituntemukseen liittyvät puutteet. Asiakaspalautteet on käsitelty sosiaaliviraston ja Transmationin välillä käydyissä neuvotteluissa 7.10–24.11.2004. Neuvotteluja mainittuna ajanjaksona on ollut 10 kertaa. Epäkohtien korjaamiseksi on toteutettu välittömiä toimenpiteitä.

Lausunnon liitteenä on ajalta 27.9. – 5.12.2004 laaditut asiakaspalauttekoosteet.

HKPK:n puhelinpalvelu on parantunut syksyn 2004 kuluessa. Transmationin välityskeskukseen toiminnassa esiintyy vielä tilapäisiä ruuhkia, mutta jonotusajat ovat olleet kohtuullisia.

Asiakaspalautteen mukaan toimitustarkkuus on parantunut, vaikkakin puutteita on edelleen. Toimitustarkkuutta on parannettu jatkuvasti, esim. invavarusteltua ajoneuvokalustoa on lisätty, yhdisteltyjen matkojen aikataulutusta on muutettu, palveluneuvoja ja ajovalvonnan henki-





14.12.2004

löstöä on koulutettu ja toimitustarkkuutta varmistavia teknisiä toimintoja on kehitetty. Tilannetta seurataan reaaliaikaisesti ja uusia korjaavia toimenpiteitä tehdään välittömästi tarpeen mukaan. Toimitustarkkuus on tällä hetkellä tyydyttävällä tasolla.

Lausunnon liitteenä on selvitys jo tehdyistä tai suunnitelluista toimenpiteistä kuljetuspalvelujen toimivuuden parantamiseksi.

#### Tämänhetkinen tilanne

Kuljetuspalveluja koskeva ostopalvelusopimus on voimassa vuoden 2005 loppuun asti, jollei sopimusta tätä ennen irtisanota tai muuten pureta.

Hankkeen kilpailutuksessa on ollut kyse poikkeuksellisen vaikeasta ja monimutkaisesta kilpailulainsäädäntöönkin liittyvästä asiasta. Kuljetuspalvelujen järjestämisestä tarjouspyynnössä ja sopimuksessa tarkoitulla tavalla Helsingin mittakaavassa ei ole ollut aikaisempaa kokemusta. Matkojen yhdistelyn hankkeita on liikenneministeriön suunnitelman mukaan tarkoitus käynnistää jatkossa koko maassa. Helsingin hanke tässä laajuudessa on ollut eräänlainen pilotti koko Suomessa.

Kuljetuspalvelun käyttäjien palautteita järjestelmän epätyytyvävästä toiminnasta on tullut runsaasti. Myös monet järjestöt ovat lähettäneet sekä sosiaalilautakunnalle että sosiaalivirastolle asiaa koskevia kirjelmiä. Projektiorganisaatioon kuuluu vammaisneuvoston asettama järjestelmän seurantajaosto. Ajankohtainen tilanne on kuitenkin tehnyt välttämättömäksi laajentaa palvelun käyttäjien, Transmation Helsinki Oy:n ja sosiaaliviraston välistä keskustelua asiakaspalautteissa esiin tulleista ongelmista ja niiden pikaisesta korjaamisesta.

Sosiaaliviraston toimitusjohtaja päätti 26.11.2004 asettaa palvelun käyttäjiä edustavan asiakaspaneelin, johon kutsuttiin edustajat vammais- ja vanhusneuvostoista, Helsingin Invalidien Yhdistyksen, Helsingin ja Uudenmaan Näkövammaisten Yhdistyksen, Kehitysvammautuki 57:n sekä Osteogenesis Imperfektan edustajat, vammaisasiamies, Transmation Helsinki Oy:n edustaja ja kaupunginkanslian edustaja. Myöhemmin toimitusjohtaja täydensi paneelin kokoonpanoa Helsingin Reumayhdistyksen edustajalla.

Sosiaalilautakunta toteaa, että tärkeintä tässä tilanteessa on saada kuljetuspalvelujärjestelmä toimimaan Helsingissä siten, että vaikeavammaiset kuljetuspalveluihin oikeutetut henkilöt saavat toteutetuksi heille laissa säädetyt ja määritellyt oikeutensa. Sosiaalivirasto ja Transmation



14.12.2004

Helsinki Oy käyvät palvelun tuottamisessa ja laadussa esiintyneistä puutteista jatkuvasti neuvotteluja ongelmien selvittämiseksi. Osaan kysymyksistä on löydetty toimivia ratkaisuja ja toimenpiteistä palvelun laatutason parantamiseksi on sovittu. Kaikkien ongelmien osalta ei vielä ole päästy tyydyttävään tulokseen. Näiden osalta osapuolien yhteinen työskentely järjestelmän toimivuuden parantamiseksi jatkuu.

Merkittiin, että keskustelun kuluessa jäsen Siimes ehdotti, että esittelijän päätösehdotuksen "Yksilöhuollon päätöksenteko kuljetuspalveluja järjestettäessä – asiakkaiden oikeusturva" –nimisen luvun toisen kappaleen jälkeen lisättäisiin seuraava teksti: "Sosiaalilautakunnan näemyksen mukaan uuden järjestelmän myötä kuljetusten käyttö on vähentynyt ja palvelut kaventuneet."

Ehdotus raukesi kannattamattomana.

Lisätiedot:

Räty Tapio, lakimies, puhelin 310 43945

SOSIAALILAUTAKUNTA

XX  
XX  
XX

Ari Saukkonen  
puheenjohtaja

Anneli Levänen  
pöytäkirjanpitäjä

LIITE

Läheteasiakirjat