

XXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXX

Khs dnro	2004-2385/361
Stn dn	
Saap./Anl.	06-02-2006
	KZ

ASIA: Vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua koskeva asia

1 KANTELUKIRJOITUS

XXXXXXXXXXXXXX osoitti oikeuskanslerille 16.9.2004 kirjoituksen, jossa hän toi esille vammaisten kuljetuspalveluja koskevia epäkohtia Helsingissä. XXXXXXXX oli kirjoituksensa mukaan soittanut Helsingin kaupungin kuljetuspalvelukeskukseen jopa 45 minuuttia saamatta vastausta.

2 HANKITTU SELVITYS

XXXXXX kirjoituksen johdosta Helsingin kaupungin sosiaalivirasto toimitti 11.11.2004 päivätyn, vs. toimitusjohtaja Ammi Isokallion ja projektijohtaja Kristiina Räihän allekirjoittaman selvityksen.

Pyysin kirjeelläni 19.11.2004 Helsingin kaupunginhallitusta vielä toimitamaan minulle tarpeellisen lisäselvityksen muun muassa kaupungin toimenpiteistä sen varmistamiseksi, että kunnan lakisääteinen velvoite kohtuullisten kuljetuspalvelujen järjestämisessä niitä tarvitseville ja niihin oikeutetuille toteutuu asianmukaisella tavalla.

Helsingin kaupunginhallitus antoi asiassa 10.1.2005 selvityksensä.

Hankitut selvitykset oheistetaan XXXXXXXX tiedoksi.

Käytettävissäni on lisäksi ollut Etelä-Suomen lääninhallituksen 28.1.2005 ja 16.12.2005 antamat päätökset (ESLH-2004-10196/So-16) ja niihin liittyvät asiakirjat.

3 RATKAISU

3.1 Selvitykset

Helsingin kaupunginhallitus on selvittänyt kuljetuspalvelujen järjestämistä Helsingissä ennen matkojen yhdistelyn hanketta (MYK) ja MYK-hankkeen valmistelua, uuden järjestelmän kilpailutusta ja hankintaa, läntisen alueen kokeilua ja kuljetuspalvelujen järjestämistä Helsingissä, asiakasprofiilia ja yksilöhuollon päätöksentekoa kuljetuspalvelua järjestettäessä. Kaupunginhallituksen selvityksen mukaan asiakkaalle tehdyn yksilöhuollon päätöksen mukaisesti asiakkaat tilaavat kuljetuksen palvelun järjestäjältä yhdestä numerosta. Erona aikaisempaan käytäntöön on, että matkat tulee tilata keskitetysti asiakkaille annettavasta palvelunumerosta. Vaikeavammaisen kuljetuspalveluun oikeutetun asiakkaan matka voidaan, jolleivät yksilölliset syyt sitä estä, yhdistellä muihin kuljetuksiin siten, että yksittäinen kuljetuspalvelumatka ajetaan yhteiskuljetuksena.

Helsingin kaupungin sosiaalivirasto toteaa selvityksessään, että puhelinpalvelu ruuhkautui Helsingin kuljetuspalvelukeskuksessa elokuussa 2004, kun itäinen Helsinki tuli palvelun piiriin. Kuljetuspalvelukeskus lisäsi palvelupuhelinten määrää siten, että tilausnumero vapautuisi vain auton tilaamiseen. Työ- ja opiskelumatkoja tilaaville avattiin oma palvelunumero. Lisäksi avattiin uudet puhelinnumerot neuvontaa, palautteen antamista ja auton saapumisen tiedustelua varten.

Kaupunginhallituksen ja sosiaaliviraston selvitysten mukaan puhelinpalvelu oli parantunut syksyn 2004 kuluessa. Kaupunginhallituksen selvityksen mukaan toimitustarkkuus oli selvityksen antamisajankohtana tyydyttävällä tasolla.

3.2 Etelä-Suomen lääninhallituksen päätökset

Etelä-Suomen lääninhallitus otti syksyllä 2004 selvitettäväkseen Helsingin kaupungin vammaisten henkilöiden kuljetuspalvelujärjestelyt. Saamansa selvityksen ja tekemänsä tutustumiskäynnin perusteella lääninhallitus ilmaisi päätöksessään 28.1.2005 käsityksensä muun muassa, että vaikeavammaisten kuljetuspalvelujen uudelleen organisoimisen suunnittelussa ja toteuttamisessa oli ollut vakavia puutteita, eivätkä sosiaaliviranomaiset olleet riittävän yksilöllisesti ottaneet huomioon vaikeavammaisten henkilöiden kuljetustarpeita. Lääninhallitus kiinnitti sosiaaliviraston huomiota asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden parempaan huomioimiseen kuljetuspalvelupäätöksiä ja asiakasprofiileja tehtäessä ja kiinnitti huomiota myös tietoturvaluuteen. Lääninhallitus katsoi myös, että sosiaaliviraston tulee kiinnittää huomiota kuljetuspalveluiden laadunseurantaan ja että kuljetuspalvelussa ilmenneet epäkohdat tulee korjata mahdollisimman pian siten, etteivät kaupungin ja palvelun tuottajan väliset neuvottelut kuljetuspalvelujen epäkohtien korjaamisesta aiheuta asiakkaille enempää haittaa.

Lääninhallitus pyysi Helsingin sosiaalivirastoa toimittamaan 31.3.2005 mennessä selvityksen, miten kuljetuspalveluiden laatu on parantunut.

Lääninhallitus on päätöksessään 16.12.2005 arvioinut Helsingin kaupungin sosiaaliviraston asiassa 1.6.2005 antamaa selvitystä toimenpiteistä, joita virasto on tehnyt parantaakseen kuljetuspalveluiden laatua. Selvityksessä on mm. todettu, että sosiaalivirastossa on käynnistetty entistä yksilöllisempi harkinta niiden asiakkaiden kohdalla, jotka ovat kaikkein haavoittuvammassa asemassa, ja että toimitustarkkuutta on parannettu jatkuvasti. Saadun selvityksen mukaan myös puhelinpalvelu oli parantunut.

Lääninhallituksen ratkaisusta ilmenee, että sosiaalivirasto oli lähettänyt uudet tarjouspyynnöt kuljetuspalvelun toteuttamisesta 1.1.2006 alkaen ostopalvelusopimuksen päättyessä 31.12.2005 silloisen palveluntuottajan kanssa. Lääninhallitus viittaa päätöksessään sosiaaliviraston selvitykseen, jonka mukaan virasto on pyrkinyt varmistamaan palvelun laatua ja toimivuutta mm. kilpailuttamalla matkojen välittämisen ja liikennöinnin erikseen ja hyödyntämällä kaikki tuolloisesta järjestelmästä saadut kokemukset ja palautteet.

Helsingin sosiaalilautakunta päätti 21.6.2005 vaikeavammaisten kuljetuspalvelujen hankinnasta ajalle 1.1.2006-31.12.2008. Asiakaskuljetusten yhdistely ja välityspalvelu hankittiin omana kokonaisuutena ja palveluun liittyvä liikennöinti omana kokonaisuutena. Helsingin matkapalvelukeskus aloitti toimintansa 1.1.2006 (Helsingin kaupungin sosiaaliviraston verkkosivuilla olevat tiedot).

3.3 Arviointi ja johtopäätökset

Vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun lain (380/1987) 8 §:n 2 momentin mukaan kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle muun ohessa kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saattajapalveluineen, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista.

Vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetun asetuksen (759/1987) 4 §:n 3 momentin mukaan kunta voi järjestää kuljetuspalvelut sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta annetun lain (733/1992) 4 §:ssä tarkoitetulla tavalla taikka korvata asetuksen 5 §:ssä tarkoitetulle henkilölle taksilla, invataksilla tai vastaavalla ajoneuvolla tapahtuvasta kuljetuksesta aiheutuvat kohtuulliset kustannukset. Sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta annetun lain 4 §:n mukaan kunta voi järjestää palvelun hoitamalla toiminnan itse, sopimuksin yhdessä muun kunnan tai muiden kuntien kanssa, olemalla jäsenenä toimintaa hoitavassa kuntayhtymässä, hankkimalla palveluja valtiolta, toiselta kunnalta, kuntayhtymältä tai muulta julkiselta tai yksityiseltä palvelujen tuottajalta taikka antamalla palvelun-

käyttäjälle palvelusetelin, jolla kunta sitoutuu maksamaan palvelun käyttäjälle kunnan hyväksymältä yksityiseltä palvelun tuottajalta hankkimat palvelut setelin arvoon asti. Sanotun lain 4 §:n 3 momentissa kunta velvoitetaan varmistumaan siitä, että yksityiseltä palvelun tuottajalta hankittavat palvelut vastaavat sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toiminnalta.

Vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalveluiden saaminen on siis kuljetuspalvelun suhteen vaikeavammaisen henkilön subjektiivinen oikeus. Kunnan harkinnassa on, miten nämä palvelut lain säättämissä rajoissa käytännössä järjestetään. Kuljetuspalveluiden järjestämistapa ei kuitenkaan saa olla sellainen, että se tosiasiallisesti rajoittaa henkilölle kuuluvaa oikeutta palveluun.

Etelä-Suomen lääninhallitus totesi 28.1.2005 antamansa valvontapäätöksensä mukaan Helsingin kaupungin vaikeavammaisten kuljetuspalvelujen uudelleen organisoinnin suunnittelussa ja toteuttamisessa vakavia puutteita. Päätöksen mukaan "sosiaaliviranomaiset eivät olleet riittävän yksilöllisesti ottaneet huomioon vaikeavammaisten henkilöiden kuljetustarpeita". Lääninhallitus kehotti sosiaalivirastoa korjaamaan kuljetuspalveluissa ilmenneet epäkohdat. Sittemmin päätöksessä 16.12.2005 lääninhallitus katsoi Helsingin sosiaaliviraston korjanneenkin epäkohdat. Lääninhallitus toteaa, ettei asia anna aiheutta enempään toimenpiteisiin lääninhallituksessa.

Helsingin kaupungin vaikeavammaisten kuljetuspalvelujen järjestäjä on nyttemmin vaihtunut ja Helsingin matkapalvelukeskus aloittanut toimintansa 1.1.2006 lukien.

Tiedotusvälineissä on viime aikoina (esimerkiksi Helsingin Sanomat 4.1.2006 ja 12.1.2006 ja Hufvudstadsbladet 10.1.2006) jälleen käsitelty Helsingin kaupungin vammaisten kuljetuspalveluita koskevia epäkohtia ja tuotu esiin muun muassa tilausten vastaanottamiseen liittyviä ongelmia.

Tilanteen seuraaminen on jatkossakin ilmeisen välttämätöntä. Sosiaalihuoltolain 3 §:n 2 momentin mukaan läänin alueella sosiaalihuollon suunnittelu, ohjaus ja valvonta kuuluvat lääninhallitukselle. Tämän vuoksi olen tänään Etelä-Suomen lääninhallitukselle lähettämässäni erillisessä kirjeessä todennut pitäväni perusteltuna, että lääninhallitus edelleenkin valvonnallaan pyrkii varmistumaan mainittujen kuljetuspalveluiden lainmukaisesta toimivuudesta Helsingissä ja puuttuu mahdollisesti esiintyviin ongelmiin.

3.4 Toimenpiteet

Lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni tiedoksi Helsingin kaupunginhallitukselle ja edelleen sosiaalivirastolle toimitettavaksi. Olen lähettänyt päätökseni myös tiedoksi Etelä-Suomen lääninhallitukselle, jota olen pyytänyt ilmoittamaan tämän vuoden elokuun loppuun mennessä tässä päätöksessä tarkoitettujen kuljetuspalvelua koskevien järjestelyjen valvon-

nassa tekemistään havainnoista ja mahdollisesti niihin liittyvistä toimenpiteistään.

Apulaisoikeuskansleri JAAKKO JONKKA
Jaakko Jonkka

(leima)

Esittelijäneuvos JAANA HEMMINKI
Jaana Hemminki

Jäljennöksen oikeaksi todistaa, valtioneuvoston oikeuskanslerinvirastossa
31 päivänä tammikuuta 2006

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Jaana Hemminki