

SOSIAALI- JA TERVEYSLAUTAKUNNALLE

Kyseessä on Helsingin kaupungin vanhusneuvoston hyväksymän asiakirjan allekirjoittamaton sähköinen versio.

VANHUSNEUVOSTON LAUSUNTO MATKAPALVELUN LIIKENNÖIN-
NIN PALVELUKUVAUKSESTA

Vanhusneuvosto kiittää mahdollisuudesta antaa lausunto kuljetuspalvelujen hankinnasta.

Kuljetuspalvelun asiakkaat ovat vammaisia tai muulla tavoin apua tarvitsevia. Heidän kannaltaan on tärkeää, että palvelu on sujuvaa, luotettavaa ja hyvin ennakoitavaa. Tämä edellyttää, että tiedonkulku ja yhteistyö eri osapuolten välillä on saumatonta. Käsiteltävänä oleva kuljetuspalvelun kuvaus on tärkeä, koska siinä määritellään tuottajille asetettavat minimivaatimukset.

Vanhusneuvosto katsoo, että palvelukuvauksessa esitetyt vaatimukset ovat pääosin, mutta eivät täysin riittäviä. Muutoksia ja tarkempia määrittelyjä tarvitaan seuraaviin kohtiin:

Palvelun kokonaisuus ja yhteistyö

Matkojen välityskeskukseen ja kuljetuspalvelun tuottajan yhteistyössä on ollut ongelmia. Liikennöinnin järjestäjällä tulee olla nykyistä paremmat valmiudet yhteistyöhön kuljetusten välityskeskuksen kanssa. Vaatimustaso tulee määrittellä palvelukuvauksessa. Sote-toimialan tulee valvoa yhteistyön sujuvuutta erityisen tarkkaan.

Kuljetuksen aikaraja

Kuljetuksen keston yläraja on määriteltävä, kuten koululaiskuljetuksissa ja Kelan järjestämissä palveluissa on tehty. Ylärajaksi on asetettava tunti, minkä lisäksi voi tulla asiakkaan haluama korkeintaan 10 minuutin pysähdys. Tuntikin on varsin pitkä aika kaupunkiolosuhteissa, etenkin kun myös kyydin

odotus saattaa kestää. Tietojemme mukaan kyydin kesto on usein yli tunnin, pahimmillaan jopa kaksi tuntia. Tämä tuottaa asiakkaalle ja hänestä huolehtiville henkilöille monenlaisia ongelmia.

Ilmoitukset viivästyksistä ja häiriötilanteista

Asiakkaan, hänestä huolehtivien henkilöiden ja toimipaikkojen tulee saada tieto viivytyksestä tai häiriötilanteesta huomattavasti nykyistä paremmin. Minimivaatimukset tulee määritellä palvelukuvauksessa.

Kuulovammaisten ja kuurojen asiakkaiden palvelu

Kuulovammaiset ja kuurot eivät voi asioida puhelimitse. Palvelukuvauksessa on määriteltävä, miten kyydin tilaus ja muu kommunikointi (esim. tieto viivästyksestä) hoidetaan.

Kuljettajien koulutus

Kuljettajan osaaminen ja palvelutaito ovat yksi tärkeimmistä palvelun laatutekijöistä asiakkaalle. Palvelukuvauksessa on todettava nykyistä tarkemmin, miten kuljettajien riittävä osaaminen varmistetaan. Saamiemme tietojen mukaan erityisen paljon puutteita on kuljettajien suomen kielen taidossa ja kyvyssä kohdella kunnioittavasti erilaisia ihmisiä. Koulutukseen tuleekin sisällyttää kokemusasiantuntijoiden käyttöä.

Kalusto

Inva-autojen porraskorkeus 250 mm on liian korkea ja syvyys 100 mm liian pieni. Askelkorkeuden on oltava korkeintaan 160 mm. Asia voidaan ratkaista myös esim. kokoon taittuva porrasjakkaralla.

Vanhusneuvoston puolesta

Laura Varjokari
puheenjohtaja

Outi Paulig
sihteeri