

VAMMAISENUVOSTON LAUSUNTO KULJETUSPALVELUIDEN KILPAILUTUKSISTA RAISION SOSIAALI- JA TERVEYSLAUTAKUNNALLE

Kuljetuspalveluiden päätarkoitus on mahdollistaa vammaisen tai ikääntyneen henkilön liikkuminen ja toiminnallisuus, mikä on osallisuuden, yhdenmukaisuuden ja tavallisen arjen edellytys. Vammaisia, sairaita tai ikääntyneitä ihmisiä koskevissa päätöksissä keskeinen peruste on palvelun laatu ja sen vastaavuus ihmisen yksilöllisiin tarpeisiin. Kuljetuspalvelu mahdollistaa muiden palveluiden käytön, osallistumisen yhteiskuntaan ja arjen asioiden hoitoon. Tämän vuoksi palvelun turvallisuus ja toimintavarmuus tulee olla keskiössä sen järjestämisessä.

Vammaisneuvosto pitää ehdottoman tärkeänä, että kuljetuspalveluiden piiriin jo kuuluvat kunnat (Raisio, Naantali, Turku, Rusko, Vahto ja Masku) pysyvät mukana jatkossakin. Kuljetuspalvelua tulisi voida myöntää yksilöllisen harkinnan perusteella myös toiminnalliseksi lähikunnaksi katsottuun kuntaan, jotta osallisuus toteutuu. Kesäpaikkakunnalle pääsy katsotaan myös ensisijaisen tärkeäksi ja lähikuntiin tulisi lisätä föli-kunnat Kaarina ja Lieto. Omavastuu tulee säilyä julkisen liikenteen taksan mukaisena. Mahdollisuus omataksin käyttöön tulee myös varmistaa jatkossa.

Vammaisneuvosto näkee yhteistyön Lounais-Suomen Taksidatan kanssa tärkeänä jatkon sujuvuuden ja resurssien riittävyyden kannalta. Taksidatalla on pitkän ajan tietotaito kuljetuspalveluista. Asiakkaiden kannalta on välttämätöntä, että taksin tilaaminen on mahdollisimman yksinkertaista ja helppoa ja, että se onnistuu yhdestä numerosta sekä tarvittaessa monikanavaisesti. Odotusajat eivät saa venyä kohtuuttoman pitkiksi ja niissä tulee ottaa huomioon ruuhkahuiput.

Palvelun laatu ja riittävyys tulee varmistaa. Laatusoaa tulee voida seurata säännöllisin tarkastuksin, asiakastyytyväisyyskyselyin ja testiasiakkaiden avulla. Monikanavainen palautteenanto, siihen vastaaminen sekä sanktiojärjestelmä tulee suunnitella niin, että se kannustaa palveluntuottajia laadukkaan palvelun tuottamiseen ja mahdollistaa tilaajan puuttumisen mahdollisiin laiminlyönteihin.

Kuljetuspalveluissa tulisi olla käytössä erilaisia järjestämistapoja. Kuljetuspalvelun tuleva tarve on tärkeää arvioida ja mitoittaa, jotta varmistetaan taksien määrän riittävyys. Riittävän kaluston lisäksi tulee varmistaa sen soveltuvuus eri asiakasryhmien kuljetuksiin turvallisesti ja asianmukaisesti. Kunnan tulee arvioida säännöllisesti ja luotettavasti palveluntuottajien kykyä tuottaa kunnassa esiintyvän palvelutarpeen mukaista kuljetuspalvelua ja huolehdittava myös omavalvonnasta. Sen esiintuominen, miten hinta-laatusuhde määritellään Raisiossa.

Taksin saaminen reuna-alueilta ja odotusaikojen pysyminen kohtuullisena tulee varmistaa. Asiakasturvallisuus tulee määritellä konkreettisesti sekä arvioida, että mitkä vähimmäisvaatimukset sen luovat. Tähän oleellisesti vaikuttaa kuljettajien koulutus, kielitaito sekä perehtyneisyys asiakkaan erityistarpeisiin. Uusien kuljettajien kohdalla tulee huolehtia siitä, että he ymmärtävät palvelun luonteen ja sen erityispiirteet.

Yksilölliset tarpeet palvelulle määrittyvät palvelutarpeen arvion kautta. Sen mukaisesti tulee varmistaa, että matkoja on käytettävissä riittävästi ja määritellään, että milloin tarvitaan saattajaa ja henkilökohtaisen avustajaa, sekä mikä on heidän asemansa. Yksinmatkustusoikeus tulee säilyä, mikä on välttämätöntä jo tietosuojaan ja yksityisyyden suojaan kannalta.

Lopuksi vammaisneuvosto pitää tärkeänä, että se saa aidon osallisuuden mahdollistamiseksi tutustua ja ottaa kantaa hankinta-asiaan myös kilpailutuksen edetessä ja, että lausuntojen valmisteluun annetaan riittävä aika.

Raisiossa 7.5.2018

Janne Mäki-Impulla
puheenjohtaja

Leena Tuikkala
sihteeri