



Kantelu Itä-Suomen aluehallintovirastolle Etelä-Savon hyvinvointialueen järjestämistä vammaispalvelulain mukaisista kuljetuspalveluista

Kantelun tekijä

Savonlinnan kaupungin vammaisneuvosto
Olavinkatu 27, 57130 Savonlinna
Piritta Punnonen, puheenjohtaja

Kantelun kohde

Etelä-Savon hyvinvointialue, vammaispalvelut, kuljetuspalvelut

Tapahtuman aika ja paikka

1.2.2024 alkaen Savonlinnan alueella, lainvastainen toiminta jatkuu edelleen

Puutteet ja laiminlyönnit kuljetuspalvelujen järjestämisessä

Lain vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987) tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä. Vastuu palvelujen ja tukitoimien järjestämisestä on hyvinvointialueilla. Lain 8 §:n 2 momentin mukaan hyvinvointialueen on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saattajapalveluineen. Kuljetuspalveluista ja niiden järjestämisestä säädetään tarkemmin asetuksen vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (759/1987) 4–6 §:ssä

Lain mukaan kuljetuspalvelu on järjestettävä henkilölle, jolla on erityisiä vaikeuksia liikkumisessa ja joka ei vammansa tai sairautensa vuoksi voi käyttää julkisia joukkoliikennevälineitä ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia. Kuljetuspalvelujen järjestäminen on Etelä-Savon hyvinvointialueen Eloisan lakisääteinen tehtävä. Kuljetuspalvelu on tarkoitettu käytettäväksi työssäkäyntiin, opiskeluun, asiointiin, yhteiskunnalliseen osallistumiseen ja virkistykseen kotikunnassa ja lähialueella.

Kuljetuspalvelussa on kyse palvelusta, jota henkilö vammansa tai sairautensa takia välttämättä tarvitsee suoriutuakseen tavanomaisista elämäntoiminnoistaan. Kuljetuspalvelut mahdollistavat vaikeavammaisen henkilön työskentelyn ja opiskelun sekä jokapäiväiseen elämään kuuluvan asioinnin. Kuljetuspalvelujen avulla vaikeavammaisen henkilö pystyy osallistumaan ja vaikuttamaan yhteiskuntaan, virkistäytymään sekä suorittamaan muita tarpeellisia jokapäiväiseen elämäänsä kuuluvia asioitaan.

1.2.2024 alkaen Eloisa on siirtänyt kuljetuspalvelut uuden palveluntuottajan, DRide Oy:n järjestäviksi. Tässä kantelussa tuodaan esille kuljetuspalvelua käyttävien asiakkaiden kokemia epäkohtia ja lainvastaisuuksia.



Kuljetusten saatavuus

Ensinnäkin kuljetusten saatavuus on heikentynyt huomattavasti ja on selvää, että valittu palveluntuottaja ei kykene toimittamaan kuljetuspalveluja riittävästi. Moni palvelua käyttävistä asiakkaista on kokenut kuljetuspalvelujen toimimattomuuden - tilattu taksi on myöhässä puolesta tunnista jopa kolmeen tuntiin tai pahimmassa tapauksessa se ei ole saapunut ollenkaan. Tästä johtuen asiakkaat ovat joutuneet odottamaan kyytiä pakkasessa tai hakeutumaan sääsuojaan kauppojen aulatiloihin ym. Asiakkaille ei edes ilmoiteta kyydin myöhästymisestä tai anneta minkäänlaista aika-arviota siitä, milloin kyyti saattaa saapua. Soitettaessa DRiden palvelukeskukseen vastauksena saapumattomalle taksille on useasti ollut, ettei autoja ole vapaana.

Vaikka kuljetuspalveluohjeissa kehoitetaan tilaamaan matka hyvissä ajoin tilanteissa, joissa asiakkaalla on ehdoton perillä olo aika, ei asiakkaiden kokemusten perusteella auta, vaikka kyydin tilaisi jo edellisenä päivänä - on ollut tilanteita, joissa kyyti ei ennakoimisesta huolimatta ole saapunut ajoissa ja asiakkaat ovat myöhästyneet sovituista tapaamista ja jatkoyhteyksistä. Kuljetuspalvelun saamattomuus on myös johtanut esim. kokouksista ja työstä myöhästymisiin. On ollut myös tapauksia, joissa taksi on saapunut myöhässä ehdottomasta perilläolo-ajasta riippumatta ja tässä tilanteessa kuski on yrittänyt kuroa aikaa kiinni kaahaamalla ja ajamalla päin punaisia. Asiakkaiden asettaminen hengenvaaraan oman myöhästymisen takia ei missään nimessä ole oikea toimintatapa.

Asiakaskokemukset ovat olleet niin huonoja, ettei kyseistä palvelua enää uskalleta käyttää kyytien epävarmuudesta johtuen. Asiakas ei pysty vaikuttamaan tilanteeseen tällä hetkellä mitenkään, sillä kuten aikaisemmin todettu, vaikka asiakas kuinka ennakoisi ja tilaisi kyydin etukäteen, ei se anna minkäänlaista varmuutta kyydin saapumisesta, puhumattakaan matkoista, joita ei yksinkertaisesti pysty suunnittelemaan etukäteen. Asiakkaat eivät saa tietoonsa sitä, milloin taksi saapuu vai saapuuko se ollenkaan. Tämä on johtanut tilanteisiin, joissa asiakkaiden läheiset ovat ottaneet palkattomia vapaapäiviä töistään kuskatakseen läheisensä tärkeään tapaamiseen, josta ei voi olla poissa tai taksi on tilattu normaaleilta markkinoilta ja siitä on maksettu täysi hinta. Tämä on kohtuutonta, sillä kyse on vaikeavammaisten henkilöiden lakisääteisestä palvelusta, johon heillä on lain mukaan oikeus. Kyytien on tultava ajoissa ja sovittun mukaisesti.

Matkojen peruutus

Eloisan kuljetuspalveluohjeen Matkustusoikeus -kohdan mukaan: *Tilatun matkan peruuntumisesta on ilmoitettava palvelukeskukseen välittömästi, mutta viimeistään 60 minuuttia ennen sovittua matkan alkua. Ilmoittaminen on tärkeää, jotta autoa ei lähetetä turhaan. Mikäli et peruuta matkaasi viimeistään 60 min. ennen sovittua matkan alkua, sinulta kuluu yksi (1) kuljetuspalvelumatka.*

Tämä on herättänyt monessa asiakkaassa kysymyksiä seuraavasta tilanteesta, johon ei ole saatu Eloisan vastausta: jos tilattu kyyti ei koskaan saavukaan ja asiakas peruu sen, menettääkö hän yhden kuljetuspalvelumatkan? Siis siinä tilanteessa, että kyyti on tilattu saapuvaksi klo 18.00 ja klo 19.00 asiakas peruu kyydin, koska sitä ei koskaan saapunutkaan? Kyydin tilattua asiakkaille pitäisi tulla puhelimeen tekstiviestillä ilmoitus ja kellonaika siitä, milloin taksi on varattu. Näitä ilmoituksia on tullut vain harvakseltaan, jos ollenkaan. Kyseiset ilmoitukset olisivat tärkeitä niin asiakkaille itselleen kuin myös matkojen laskuttajalle.



Avustajien oikeus kyytiin

Uuden linjauksen mukaisesti kuljetuspalvelua käyttävän henkilön matkalla mukana olevaa avustajaa tai saattajaa ei voida hakea kyytiin eri osoitteesta kuin johon kyyti on tilattu, eikä avustajaa tai saattajaa voi myöskään pudottaa kyydistä pois eri osoitteeseen, vaikka se sijaitsisi matkan varrella. Tämä on ongelmallista sen vuoksi, ettei avustajan sinä päivänä käytettävissä olevat työtunnit välttämättä riitä.

Ostavastuuosuuksien laskutus

Kuljetuspalveluohjeen mukaan Eloisa laskuttaa kuljetuspalvelujen käyttäjän omavastuuosuudet kuukausittain jälkikäteen. Tästä huolimatta moni palvelua käyttävä ei ole vielä saanut laskuja esimerkiksi helmikuun osalta, jolloin palveluntuottaja vaihtui. On kohtuutonta, että a) matkan omavastuuosuutta ei voi maksaa suoraan kuljettajalle niin kuin aikaisemmin pystyi ja b) omavastuuosuudet laskutetaan useita kuukausia myöhässä kerralla niin, että asiakas joutuu varautumaan suuren laskun maksamiseen kerralla. Tämä voi olla hyvin haasteellista monelle, varsinkin pienituloiselle henkilölle.

Henkilötunnuksen ilmoittaminen jokaisen tilauksen yhteydessä

Kuljetuspalveluohjeen mukaan asiakkaan tulee kertoa palvelukeskukselle jokaisen tilauksen yhteydessä hänen koko nimensä lisäksi henkilötunnus kokonaisuudessaan, ei esimerkiksi vain sen loppuosaa. Ilmeisesti henkilötunnusta kysytään henkilön tunnistamiseksi asiointitilanteessa. Kyseinen käytäntö rikkoo voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä sekä asettaa esimerkiksi näkövammaiset henkilöt epämuukaviin tilanteisiin, joissa heidän tulee paljastaa henkilötunnuksensa voimatta varmistua siitä, ketkä heidän ympärillään ovat sen kuulemassa.

1. tammikuuta 2024 alkaen luonnollisen henkilön varma ja luotettava tunnistaminen ei voi perustua pelkästään henkilötunnukseen tai henkilötunnuksen ja nimen yhdistelmään. Tästä on nimenomainen säädös tietosuojalain 29 §:n 5 momentissa: *rekisteröidyn henkilöllisyyden selvittämiseen hänen ilmoittamiensa tai toimittamiensa tietojen taikka esittämiensä asiakirjojen avulla (tunnistaminen) ei saa käyttää yksinomaan henkilötunnusta tai henkilötunnuksen ja rekisteröidyn nimen yhdistelmää.* Lakimuutokseen johtaneen hallituksen esityksen perusteluissa todetaan, että rekisterinpitäjä saisi rekisteröidyn tunnistamistarkoituksessa edelleen käyttää henkilötunnusta yhtenä tietona muiden joukossa, mutta rekisterinpitäjä ei kuitenkaan voisi rakentaa tunnistamiskäytäntöjään yksinomaan henkilötunnuksen ja nimen kysymisen varaan. Rekisterinpitäjän tulisi rakentaa esimerkiksi puhelinasiointinissa tapahtuva tunnistaminen siten, että tunnistettavalta henkilöltä kysyttäisiin muitakin tunnistetietoja, kuten asiakasnumeroa tai muita asiakassuhteelle tyypillisiä lisätietoja, jotka eivät olisi helposti kaikkien saatavilla (HE 62/2023 vp, s. 40).

Vuoden alusta voimaan tulleen lakimuutoksen tarkoituksena on ehkäistä identiteettivarkauden tapaisia tilanteita, joissa tekeydytään toiseksi henkilöksi. On selvää, että henkilötunnus saattaa helposti olla ulkopuolisen henkilön tiedossa taikka jopa helposti selvitettävissä, jonka vuoksi sitä ei tulisikaan käyttää yksistään tai edes yhdistettynä nimeen henkilön tunnistamiseen. Heikot tunnistamiskäytännöt voivat pahimmassa tapauksessa johtaa ikäviin henkilötietojen väärinkäytöstilanteisiin.



Annettu palaute ei ole johtanut toimiin

Eloisan kuljetuspalveluohjeessa kehoitetaan antamaan matalalla kynnyksessä palautetta ja arvioita kuljetuspalveluista, ja että palautteen perusteella seurataan kuljetuspalvelujen toimivuutta, laatua ja asiakaspalvelua. Moni palvelua käyttävistä on antanut palautetta palvelun toimimattomuudesta ohjeessa lueteltuja palautekanavia pitkin. Moni on myös yrittänyt kertoa huomaamistaan epäkohdistaan suoraan DRide:lle, mutta mitään ei ole tapahtunut, eikä annettuihin palautteisiin tai yhteydenottoihin ole saatu mitään vastausta. Allekirjoittanut on ollut jopa suoraan yhteydessä Eloisan sosiaalipalvelujen toimialajohtajaan, mutta annetut palautteet ja nostetut huolet eivät ole johtaneet mihinkään korjaaviin toimenpiteisiin. Tämän vuoksi Savonlinnan kaupungin vammaisneuvosto kokee, ettei sillä ole enää muuta vaihtoehtoa kuin kiinnittää valvovan viranomaisen huomio kuljetuspalvelujen epäkohtiin tekemällä kyseisen kantelun.

Kantelun perustelut

Kuljetuspalveluissa on kyse vaikeavammaisen henkilön ihmisarvoisen elämän toteutumisen kannalta välttämättömästä palvelusta, jonka on toimittava luotettavasti ja varmasti. Kuljetuspalvelu on joillekin asiakkaille heidän ainoa mahdollisuutensa ja keinonsa suorittaa normaaleja, jokapäiväiseen elämään kuuluvia asioita. Hyvinvointialueen tulee järjestää kuljetuspalvelut niin, että palvelut ovat vaikeavammaisten saatavilla myös tosiasiallisesti ja käytännössä. Tapa järjestää vaikeavammaisten henkilöiden kuljetuspalvelut ei saa estää tai kaventaa heidän mahdollisuuksiaan käyttää kyseistä palvelua.

Moni palvelua käyttävistä on täysin riippuvainen kuljetuspalvelusta, tarkoittaen ettei heillä ole muuta mahdollisuutta suorittaa asioitaan. Kuljetuspalveluilla on suuri vaikutus palvelua käyttävien ihmisarvoiseen, yhdenvertaiseen ja tasa-arvoiseen elämään ja hyvinvointiin.

Savonlinnan kaupungin vammaisneuvosto katsoo, että tapa, jolla kuljetuspalvelut tällä hetkellä toimivat, tosiasiallisesti kaventaa vammaisille henkilöille kuuluvien oikeuksien toteutumista. Tällä hetkellä vammaispalvelulain takaama oikeus kuljetuspalveluun ei yksinkertaisesti toteudu.

Savonlinnassa, 14. toukokuuta 2024

Piritta Punnonen
Puheenjohtaja, vammaisneuvosto

Liite Kuljetuspalveluohje 1.2.2024