



Kyseessä on Helsingin kaupungin vammaisneuvoston hyväksymän asiakirjan allekirjoittamaton sähköinen versio.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta  
kuljetuspalvelupäällikkö Tuomas Päivinen  
Toinen linja 4 A, HKI 53  
PL 6050  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI

## Asia: Helsingin matkapalvelun liikennöinnin palveluhankinta ja palvelukuvaus

Helsingin kaupungin vammaisneuvosto kiittää mahdollisuudesta antaa lausunto kaupungin matkapalvelun liikennöinnin hankintaan ja palvelukuvaukseen, joiden toimivuudella on keskeinen vaikutus eri tavoin vaikeasti vammaisten kaupunkilaisten liikkumisvapauden toteutumiseen.

Kyseessä on matkapalvelujen liikennöinnin kilpailutus, jossa suorahankintapäätös on voimassa 31.3.2019 saakka ja josta sosiaali- ja terveyslautakunta tekee päätöksen syys-lokakuussa. Matkapalvelun palvelukuvausta on käsitelty vammaisneuvostossa jo aiemmin keväällä 2018. Liikennepalvelulain voimaantulo heinäkuun alussa on tuonut muutostarpeita palvelukuvaukseen. Taksiliikennemarkkinoiden ja hintojen vapauduttua matkapalvelujen liikennöinnin kilpailutuksessa määritellyt ehdot ovat entistä merkittävämpiä toimivan matkapalvelun aikaansaamiseksi.

Matkapalvelun palvelukuvaukseen tehdyt muutokset selkeyttävät aiempaa paremmin käytössä olevia menettelytapoja. Hyviä uudistuksia ovat esimerkiksi:

- asiakkaan lisäksi saattajien kuvauksen tarkennus, jossa saattajan lisäksi voi mukana olla myös seuralainen sekä alle 12-vuotiaat lapset omavastuun hinnalla.
- Vastaanottajan oikean henkilön varmistaminen, joka lisää turvallisen matkan onnistumista.
- Apuvälineiden turvallinen kiinnitys sekä myös asiakkaan turvavyön kiinnittäminen.
- Myös kuljettajalta vaadittava tiukka kielitaitovaatimus mahdollistaa asiakkaan ja kuljettajan vuorovaikutuksen ja toistensa ymmärtämisen ja väärinymmärryksen vähentämisen.

Vammaisneuvosto pitää hyvänä, että matkan omavastuun maksun suorittamiseen vaaditaan liikennöitsijältä monet eri keinot: käteinen, (tarvittaessa pankkisiirto), pankkikortti ja lähimaksu tarjoavat vaihtoehtoja. Vammaisneuvosto pitää tavoiteltavana, että kaupungin talousjärjestelmä taipuu jatkossa uudistuvan vammaispalvelulain mahdollistaman kilometrikukkaron toteuttamiseen.

Matkapalveluissa suunniteltu asiakkaan tilaaman auton odotusajan lyheneminen 30 minuuttiin on tervetullut parannus, jossa matkapalvelu välittää tilauksen nopeammin liikennöivälle autolle. Vammaisneuvosto edellyttää, että jatkossa välitysjärjestelmää kilpailutettaessa ja uudistettaessa matkapalvelun asiakkaiden odotusaikoja on pyrittävä edelleen lyhentämään.

Hankintalain mukainen kilpailutus asettaa tiukat kriteerit hankittavalle matkapalvelulle. Vammaisneuvosto toivoo, että kaupungista löytyy taksialan firmoja, jotka pystyvät vaaditut kriteerit täyttämään palvelussaan. Hintakilpailutuksella toteutettavassa hankinnassa kaupungin pitää välttää riski, että ei synny yksityistä monopolia, joka tulee pitkäaikaisesti kalliimmaksi kuin omana tuotantona toteutettava työ, jolloin kaupungin on osattava arvioida kustannuskehitystä pidemmällä aikajaksolla.

Vammaisneuvosto pelkää, että matkapalvelun liikennöinnin kilpailutuksiin voi liittyä nivelvaiheita, jolloin palveluntuottajia vaihtuu ja uusia liikennöitsijöitä valitaan mukaan, jotka eivät vielä hallitse matkapalvelujärjestelmää. Kaupungin tulee varmistaa, että liikennöitsijöiden muutokset eivät saa estää palvelun laadukasta toteutumista. Matkapalvelun asiakasyhteistyöryhmä tulee edelleen seuraamaan vammaisneuvoston kanssa kuljetuspalvelujen toteutuksesta saatavaa palautetta ja kehittämistä.

Palvelukuvauksessa on syytä selkeyttää liikennöintikohteiden nimeämiset ja kuvata suorasanaisesti, mitä ”päiväkorvaus, suoraohjaus, ylivuoto ja yhdistetty ja täydentävä liikenne” tarkoittavat, että asia on alan uusillekin toimijoille selkeä ymmärtää.

#### Kuljettajien osaamisvaatimukset ja kouluttaminen

Vammaisneuvosto jakaa vammaisjärjestöjen huolen siitä, että liikennöitsijöiden henkilöstö vaihtuu usein, eikä pysyviä kuljettajia ole helppo saada. Kuljettajan ja matkustajan välisen vuorovaikutuksen toimivuus ja turvallisuuden tunne ovat merkittäviä laatutekijöitä onnistuneessa matkakokemuksessa. Asiakkaalla tulee edelleen olla mahdollisuus hakea erityistarpeidensa mukaan järjestelmästä irrotusta, jossa tuttu kuljettaja varmistaa turvallisen matkan toteutumisen. Päivätoiminnan kuljetusten toteutukseen varattavat samat yrittäjät ja autot ovat hyvä käytäntö, jossa kuljettajat pysyvät mahdollisuuksien mukaan samoina, eivätkä muuttuisi joka kerta.

Taksikuljettajien koulutusvaatimuksen poistuttua liikennepalvelulaista vammaisneuvosto haluaa kiinnittää huomiota matkapalvelun laadukkaan liikennöinnin turvaamiseen kuljettajien kouluttamisella. Liikennöitsijöiden vastatessa kuljettajien koulutuksesta on syytä palvelukuvauksessa ja sopimuksessa varmistaa, että kuljettajien koetta edeltävä ja sopimuksen edellyttämä liikennöitsijän järjestämä koulutus järjestetään yhteistyössä vammaisjärjestöjen kanssa. Liikennöitsijän järjestämän kuljettajien koulutuksen sisältö tulee hyväksyttäväksi tilaajalla, jolla varmistetaan erilaisten käyttäjien tarpeiden huomiointi, koulutuksen laadukkuus ja riittävä sisältö. Sekä liikennöitsijän että kaupungin järjestämien koulutuspäivien tulee sisältää palvelujen käyttäjien kokemusasiatuntemuksen hyödyntämistä kuljettajakoulutuksessa.

Uudet matkapalvelun liikenteen toimijat eivät saa aloittaa kuljettamista ennen kuljettajien koulutusta, jolla varmistetaan kuljettajien osaaminen. Turvallinen matkustaminen edellyttää kuljettajaa varmistamaan, että pyörätuoli ja matkustaja ovat turvallisesti kiinnitetyt ja ettei matkustaja tai matkustajan pyörätuoli kaadu autoon tai autosta siirryttäessä eikä matkan aikana.

Matkapalvelujärjestelmässä on asetettu ehtoja kaluston toimivuuteen, myös kuljettajan osaamista tulisi voida profiloita järjestelmässä esim. kuljettajien ammattitaitotasolla. Kuljettajien osaamistason profilointi tulee huomioida myös uuden tilausvälitysjärjestelmän hankinnassa.

Jokainen liikennöitsijä vastaa kuljettajien koulutuksesta ja kuljettajan työstä. Liikennöitsijällä on isännän vastuu, ettei vahinkoja aiheudu ja on korvausvelvollinen, jos onnettomuuksia tapahtuu. Liikennöitsijällä tulee olla laaja vastuuvakuutus, että myös palvelun käyttäjäasiakkaat saavat korvauksen aiheutuneesta vahingosta. Hyvä, että pyörätuolin kiinnittämisen laiminlyönti sanktioitu.

#### Ajoneuvoluokitus – kalustovaatimukset

Palvelukuvauksessa käytetään ”inva-auto” –käsitettä, jota ei käytetä enää lainsäädännössä eikä Liikenteenturvallisuusviraston Trafingin uudistamassa määräyksessä pienestä ja isosta esteettömästä ajoneuvosta. Nyt palvelukuvauksessa edellytetään isoa esteetöntä autoa, johon molempiin mahtuu kaksi pyörätuolia, jonka lisäksi palvelukuvauksessa ”inva-auto” -kalusto jaetaan kahteen eri luokkaan hissien koon perusteella. On hyvä varmistaa, etteivät käytettävät käsitteet ole ristiriitaisia vaan helposti ymmärrettäviä.

Onko hankittavassa kalustossa tarvetta nyt vaihtoehdolle, jossa auton istuimet ovat henkilöautoa korkeammalla? Matkapalvelukeskuksen välitysjärjestelmän tulee ohjata asiakkaiden profiilit oikeanlaisiin kalustotarpeisiin.

Korkean inva-auton sivuoven askelman korkeus 250 mm on liian korkea monelle vaikeasti liikkuvalla asiakkaalla. Porraskorkeus maksimikorkeus on 160 mm. Vammaisneuvosto ehdottaa inva-autoon pakolliseksi varusteeksi kokoon taittuvaa jalkaraa, joka ratkaisee samalla myös sen ongelman, että askelman syvyys on aivan liian kapea monille käyttäjille (ainoastaan 100 mm).

Vammaisneuvosto pitää tärkeänä, että jokaisen liikennöintikohteen liikennöitsijöiltä edellytetään ”inva-auto” –kaluston tarjoamista. Inva-autojen saatavuuden parantaminen inva-autojen tilaamismäärää lisäämällä on tervetullut. Inva-autoja on ollut käytössä riittämätön määrä, jolloin auto

ei ole tullut ajallaan tai jopa ei ollenkaan. Myös porraskiipijöillä varustettuja inva-autoja on syytä edellyttää lisää liikennöitsijöiltä. Porraskiipijä tai kaksi avustavaa kuljettajaa tarvitaan varmistamaan turvallista pyörätuolilla liikkuvan asiakkaan siirtymistä tasoeroissa. Porrasvedossa kuljettajilta vaaditaan erityisosaamista. Ohje siitä, että yli kolmea porrasta ei saa vetää vain yksi kuljettaja, on hyvä.

#### Häiriötilanteista ilmoittaminen

Matkojen häiriötilanteissa tai matkan peruuntumisen yhteydessä ohjeistetaan kuljettajaa soittamaan asiakkaalle, jos asiakas ei ole valmiina odottamassa kuljetusta. Palvelukuvauksessa ja ohjeistuksissa tulee huomioida, miten kuulovammaiset ja kuurot asiakkaat saavat tiedon kuljettajalta häiriötilanteista ja matkan peruuntumisesta.

#### Sopimuskausi ja -sakot

Vammaisneuvosto edellyttää pitkäjänteisen matkapalvelujen liikennöinnin toteuttamista hyvän kilpailutuksen avulla. Palveluun tulee valita useita palveluntuottajia puitesopimuksella, eikä valita vain yhtä palveluntuottajaa.

Sopimuskautta suunnitellaan aluksi toteutettavaksi määräaikaisena, lyhyenä kahden vuoden sopimuksella, joka hyvin toimiessaan voisi jatkua toistaiseksi voimassa olevana. Hyvä, että kaupungilla on oikeus pudottaa sopimuksia rikkova liikennöitsijä pois tuotannosta. Toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen puolen vuoden irtisanomisaika mahdollistaisi uusien sopimusten rakentamiseen.

Vammaisneuvosto kannattaa liikennöitsijöiden sopimussakkojen tason korottamista. Asiakkaiden myöhästymisestä, yksin jättämisestä tai muista turvallisuuspuutteista aiheutuu harmia ja vaivaa asiakkaille, joka vähentää järjestelmän luotettavuutta, jolloin liikennöitsijän sitoutuminen sopimuksen noudattamiseen on hyvä varmistaa. Myös vammaisneuvosto haluaa tietoa matkapalvelun sanktioseurannasta seurantaryhmän lisäksi.

Helsingissä, 7. syyskuuta 2018

#### Helsingin kaupungin vammaisneuvosto

Justus Mollberg  
puheenjohtaja

Tiina Lappalainen  
sihteeri