



# Kuljetuspalvelujen asiakasyhteistyöryhmä

---

Riitta Jolanki

Helsingin kaupungin  
vammaisneuvosto



# Palvelujärjestelmän kehittäminen ja asiakasosallisuus

---

- Asiakkaiden osaaminen, heiltä saatava tieto ja voimavarat nähdään tärkeänä ja arvokkaana hyötynä palvelujärjestelmän kehittämistyössä.



# Palvelujärjestelmän kehittäminen ja asiakasosallisuus

---

- Sote-palveluista saadaan aidosti asiakaslähtöisiä, kun asiakkaat osallistuvat palvelujärjestelmän ja palveluiden suunnitteluun.
- Asiakkaiden näkemysten huomioon ottamista haasteiden ratkaisemisessa, uusien toimintamuotojen innovoinnissa ja palvelujen toteuttamisessa.



# Helsingin kuljetuspalvelukeskuksen alkutaival

---

- Keskitetty vaikeavammaisten kuljetuspalvelu aloitettiin kokeilulla marraskuussa 2002.
- Toukokuussa 2004 toiminta laajeni asteittain eri puolille Helsinkiä lukuun ottamatta eteläistä ja kaakkoista aluetta.

# Liikuntavammaisten järjestöt valpastuivat



---

- Heti kokeilun alettua runsaasti valituksia kuljetuspalvelun toiminnasta.
- Toiminnan laajentumisen jälkeen valitukset lisääntyivät dramaattisesti.
- Järjestöjen oli keskityttävä pääasiassa vastaamaan kuljetuspalvelun asiakkaiden avuntarpeeseen.



# Valituksen aiheita

---

- Välityskeskuksen jonotusajat olivat toistuvasti liian pitkiä, jopa 40 min.
- Autot menivät väärin osoitteisiin, olivat myöhässä tai eivät tulleet ollenkaan.
- Kalusto oli sopimatonta (esim. hissit).
- Kuljettajien ammattitaito oli puutteellinen.
- Ym.



# Vammaisjärjestöt kirjelmöivät

---

- 27.9.2004 kaupungin hallitukselle (tiedoksi sosiaalilautakunnalle ja sosiaalivirastolle).
- Palvelu joustamatonta eikä ota huomioon yksilöllisiä tarpeita.
- ”Haluamme olla mukana yhteistyössä Helsingin kaupungin suunnitellessa kuljetuspalveluiden kehittämistä.”

# Asiakasyhteistyöryhmän perustaminen

- Vammaispalveluissa kuljetuspalvelujen uudistaminen ei sujunut ongelmitta.
- Sosiaalijohtaja Aulikki Kananoja perusti Kuljetuspalvelun asiakaspaneelin vuonna 2005.







# Helsingin Matkapalvelu

---

- Sosiaali- ja terveystoimiala hankkii kuljetuspalvelujen järjestämiseen liittyvät välityspalvelut palvelukeskus Helsingiltä.
- Kuljetuspalvelun tuottavat sote-toimialan kilpailuttamat liikennöitsijät.
- Asiakkaita on yhteensä noin 15 000.
- Päivittäin matkoja tehdään lähes 2 000.

# Vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu

---

- Vaikeavammaisille henkilöille tarkoitettu palvelu.
- Palvelu on asiakkaalle subjektiivinen oikeus.
- Helsingissä asiakkaita on noin 10 500.
- V. 2017 yhteensä 493 168 matkaa.
- Irrotettuja asiakkaita noin 350 henkilöä.
  - Eivät voi käyttää Helsingin Matkapalvelua
  - Järjestävät kuljetuksensa itse.

# Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetustuki



---

- Harkinnanvarainen etuus.
- 65-vuotiaille vähävaraisille henkilöille, joilla on vaikeuksia käyttää julkista joukkoliikennettä.
- Asiakkaita noin 4 900 henkilöä.
- Helsingissä enintään neljä yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa (v. 2018 kokeilu 6 matkaa).



# Kuljetuspalvelun asiakasyhteistyöryhmä (1)

---

- Toimii käyttäjiä edustavien kunnallisten neuvostojen (vanhus- ja vammaisneuvosto), vammaisjärjestöjen ja kaupungin edustajien sekä palveluntuottajien välisenä keskustelufoorumina.
- Mahdollistaa asiakkaiden näkemysten esiintulon jo asioiden valmisteluvaiheessa.



# Kuljetuspalvelun asiakasyhteistyöryhmä (2)

---

- Suunnittelee Helsingin Matkapalveluun liittyvää asiakastiedotusta.
- Osallistuu kehittämiseen.
- Välittää tietoa ja mahdollistaa asiakasosallisuuden.



# Kuljetuspalvelujen asiakasyhteistyöryhmän jäsenet

---

- Sosiaali- ja terveystieteiden edustajia
- Vammaisasioiamies
- Palvelukeskus Helsingin edustajia
- Vammaisneuvoston ja vanhusneuvoston edustajat
- Liikennöitsijöiden edustajia
- HSL edustaja
- Fysioterapeutti (koematkat)
- Valtakunnallisten vammaisjärjestöjen ja paikallisyhdistysten edustajat (seuraava dia)



# Valtakunnallisten vammaisjärjestöjen ja paikallisyhdistysten edustajat

---

- Helsingin Alzheimer-yhdistys
- Hengitysliitto
- Kehitysvammaisten Tukiliitto
- Näkövammaisten liitto
- Suomen CP-liitto
- Parkinson-yhdistys
- Suomen Kuurosokeat
- Neuroliitto
- Suomen Reumaliitto
- Invalidiliitto
- Pääkaupunkiseudun Omaishoitajat



# Hyviä osallisuuden käytäntöjä

---

- Palvelukohtaisessa asiakasosallisuusryhmässä tulee esiin eri tavoin vammaisten, vammaisjärjestöjen ja vammaisneuvoston edustajien näkemys.
- Ryhmässä on saatu esim. kommentoida hankinnan asiakirjoja.
- Ryhmässä on kuultu esimerkiksi kalustoon, turvallisuuteen ja kuljettajien osaamiseen liittyviä asioita.



# Osallisuuden toteutumisen varmistaminen



---

- Helsingin Matkapalvelun toimintaa on käsitelty myös vammaisjärjestöjen Heljä-Matkat -työryhmässä, johon on kutsuttu kuljetuspalvelujen toteutuksesta vastaavia tahoja.
- Järjestöt ovat kouluttaneet kuljettajia sekä välityskeskuksen henkilöstöä.



# Toiminnan kehittäminen

---

- Pitää varmistaa, että on asiakasosallisuusryhmässä on kattavasti eri asiakastahojen edustajia mukana.
- Toiminnan byrokraattisuutta voisi vähentää, kokoontumiset ovat harvakseltaan.
- Samantapainen asiakasosallisuusryhmiä tarvitaan muihinkin vammaispalveluihin, esimerkiksi henkilökohtaisessa avussa sekä asunnon muutostöissä.



# Kiitos!

---

Yhteystiedot  
riitta.jolanki@hiy.fi