

OULUN KAUPUNGIN  
VAMMAISNEUVOSTO

Lausunto vammaispalvelu- ja sosiaalihuoltolakien mukaisten kuljetuspalveluiden kilpailutuksesta ajalle 1.9.2022–31.7.2024

Vammaisneuvosto keskittyy lausunnossaan lähinnä kuljetuspalvelujen laatuun ja siihen, miten laatua voi parantaa, koska nykyisellään laadussa on paljon puutteita.

Vammaisneuvosto esittää, että tarjouksia vertailtaessa hinta ja laatu huomioidaan suhteessa 70/30.

Palveluntuottajaa arvioitaessa tulee positiivisena seikkana huomioida se, että palveluntuottaja tuntee asiakaskunnan erityispiirteitä ja on koulutuksen avulla valmis lisäämään kuljettajien osaamista.

Kaluston osalta huomioitavia laatutekijöitä ovat esimerkiksi kaluston ikä, eri vammaryhmiä palvelevat apulaitteet ja ympäristöystävällisyys. Lisäarvoa tuottaa se, että suurimmassa osassa invavarusteisia autoja on kahden pyörätuolin kiinnitysmahdollisuus ja turvakaiteet molemin puolin.

Jotta kuljetuspalveluiden laatu paranisi, lisäpisteitä laatuun tulee antaa mahdollisimman laajalti kuljettajien erityisosaamisesta. Tällaisia tekijöitä voisivat olla kuljettajien osallistuminen esim. koulutustilaisuuksiin, pitkäaikainen kokemus erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden kohtaamisesta, toiminta erityisryhmään kuuluvien asiakkaiden tuttukuljettajana sekä muut palvelukuvauksen kohdassa 16.1 mainitut vähimmäisvaatimukset ylittävät taidot. Nyt lisäpisteitä tuottavina huomioidaan taksiliikenteen erityisryhmien kuljettajakoulutus ja tukiviittomia, viittomakieltä tai muita erityisiä kommunikointitapoja tuntevien kuljettajien osuus henkilöstöstä. Ensiapukoulutus tulee edellyttää kaikilta kuljettajilta.

Vammaisneuvosto korostaa erityisesti kuljettajan sujuvan suomen kielen hallinnan merkitystä. Vammaisneuvosto ei hyväksy kielitaitovaatimuksen alentamista yleisen kielitutkinnon taitotasolle 3–4. Kielitaito on säilytettävä tasolla 4–5.

Palvelukuvauksen kohta 8.2:

On erittäin tärkeää, että asiakkaan palveluprofiilissa on asiakkaan puhelinnumero, yhden tai kahden yhteyshenkilön numerot sekä matkakohtaisesti myös kyydin tilaajan numero.

Palvelukuvauksen kohta 10.5:

Vammaisneuvosto kannattaa kauppakyyti-palvelun kehittämistä ja käyttöönottoa. Harvaan asutulla alueella hyväksyttävän kauppatatkan tulisi olla 5–8 km.

Palvelukuvauksen kohta 17.2:

Vammaisneuvosto pitää erittäin tärkeänä, että kaikissa tai ainakin suurimmassa osassa invavarusteisia autoja on turvakaiteet molemmin puolin.

Vammaisneuvosto kiinnittää huomiota myönnettyjen kuljetuspalvelujen asiakasmaksujen perintään. Kuljetuspalvelua käyttävä asiakas on vallitsevan käytännön mukaisesti maksanut matkaa koskevan asiakasmaksun suoraan kuljettajalle. Asiakasmaksulain muutosten myötä kaupunki laskuttaa 1.9.2022 alkaen asiakasmaksut asiakkaalta toteutuneiden matkojen mukaisesti jälkikäteen. Huomioitavaa on, että 1.7.2022 voimaan tulleet säännökset mahdollistavat myös asiakasmaksun alentamisen.

Koska jälkikäteen tehtävä kokonaislaskutus ja maksun alentamisia ovat uusi tilanne, on tärkeää, että asiakas tai hänen raha-asioitaan hoitava taho saa asiasta selkeän kirjallisen ohjeistuksen ja tarpeen vaatiessa henkilökohtaisen opastuksen. Mikäli asiakas ei ole eräpäivänä maksanut laskua, sitä ei tulisi heti siirtää perintäyritykselle, vaan opastus- ja siirtymäaika olisi esimerkiksi koko syyskausi.

4.4.2022 vammaisneuvoston puolesta, työvaliokunta