

Sosiaali- ja terveystoimiala  
Tukipalvelupäällikkö Ulla Vuolle

Kyseessä on Helsingin kaupungin  
vammaisneuvoston hyväksymän asiakirjan  
allekirjoittamaton sähköinen versio.

Viite: xxxx

## Asia: Vammaisneuvoston lausunto kuljetuspalvelujen välitysjärjestelmän uudistamisesta.

Vammaisneuvosto kiittää mahdollisuudesta osallistua kuljetuspalvelujen matkojen välitysjärjestelmän uudistamisen valmisteluun antamalla lausunto ja nostaa esiin näkökohtia, joita edellytetään hankittavalta kuljetuspalvelujen välitysjärjestelmältä.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala hankkii matkojen välityspalvelua Palvelukeskus Helsingin (Palke) Matkapalvelut -yksiköltä. Matkapalvelut hankkii kuljetuspalvelumatkojen välittämistä varten uuden tietokonejärjestelmän, jonka on tarkoitus korvata vanhan, vuodesta 2008 käytetyn Mobirouter-järjestelmän.

Vammaisneuvosto pitää hyvänä, että kuljetuspalvelujärjestelmän hankinnan valmistelun yhteydessä on haastateltu ja kuultu palvelujen käyttäjien tarpeita mahdollisimman kattavasti.

Vammaisneuvosto pitää hyvänä, että ensisijaisen henkilökohtaisen puhelintilauksen rinnalle kehitetään käyttöliittymä, jonka tulee olla asiakkaalle helppo, selkeä ja saavutettava. Asiakkaille, joilla on erilaisia toimintakyvyn rajoitteita, tulee olla käytössä saavutettavat monikanavaiset tilausvaihtoehdot, myös sovellus, jolla voi tilata kuljetuspalvelun jo käytössä olevien tekstiviestien ja sähköpostin rinnalla. Esimerkiksi chatin käyttö on hankalaa, ellei mahdotonta ruudunlukuohjelmalla. Vuosien ajan kehitetyt toimivat käytännöt on tärkeää säilyttää käytössä.

Uuteen järjestelmään liittyvät mm. tekstinsyöttö, asiakasprofiileiden matkatiedot ja karttapalvelut tulevat helpottamaan matkan välittäjän, kuljettajan ja asiakkaan yhteistä ymmärrystä ja vuorovaikutusta oikeista matkatiedoista, kuten osoitteista. Välitysjärjestelmästä tulee löytyä asiakkaan matkatietoja, joilla matkan tilausta saadaan nopeutettua, koska tällä hetkellä saattaa pikamatkatilauksen kirjaamiseen mennä enemmän aikaa kuin taksin odotukseen. Vammaisneuvosto edellyttää, että järjestelmän tietoturva on varmistettava, tarpeetonta tietoa ei kerätä ja että käyttäjillä on helppo pääsy tarkastamaan heistä kerättyä tietoa.

Matkojen välittäjien tulee aktiivisesti kysyä asiakkaan esim. tekstiviestitilauksesta puuttuvat tiedot puhelimitse, ettei tilaus jää keskeneräiseksi, jos asiakas ei pysty vastaamaan tekstiviestillä esitettyyn lisätiedon pyyntöön. Välitysjärjestelmän tulee antaa tilausvastaus niissä kaikissa yhteysmuodoissa, jotka asiakas on antanut asiakasprofiiliinsa.

Kuljetuspalvelujärjestelmässä on hyvä asiakasprofiili-tiedon lisäksi profiloida myös käytössä oleva ajokalusto ja autojen erilaiset varustelutasot (esim. porraskiipijä). Uuden järjestelmän tulisi pystyä helpommin yhdistämään erilaisia toimintakyvyn rajoitteita omaavia asiakasprofiileita heille yksilöllisesti soveltuvaan ajokalustoon.

Vammaisneuvosto pitää hyvänä, että vaatimusmäärittelyssä on jo karttapalvelu, joka helpottaa sekä optimaalisten reittien laskemista, että auton ja asiakkaan kohtaamista. Asiakkaan olisi hyvä voida helpokäyttöisen älypuhelimien sovelluksen avulla seurata taksin tuloa ja saada tarvittaessa tietoa ruuhka- tai häiriötilanteesta. Paikannusjärjestelmän tulee helpottaa kuljettajan ja asiakkaan (puhelinten) sijaintitietojen avulla löytämään toisensa oikealta parkkipaikalta tai ovelta ja välttää turhaa harhailua. Puhelimen seurannassa tulee varmistaa tietoturva ja pyytää siihen käyttö lupa asiakkaalta tai hänen puolestaan asioivalta läheiseltä tai omaiselta.

Aiempi ominaisuus, jossa kuljettaja voi tarvittaessa saada puhelimella yhteyden asiakkaaseen, on syytä säilyttää. Kuitenkin tulee huomioida, että kaikilla kuljetuspalvelujen asiakkailta ei ole mahdollisuutta kommunikoida puheella esim. aistivamman vuoksi tai kaikilla asiakkaille ei ole edes puhelinta.

Vammaisneuvosto pitää hyvänä, että kuljetuspalvelujen välitysjärjestelmään saadaan tietoa myös kuljettajien kokemuksesta, koulutuksesta ja osaamisesta. Kuljettajan osaamista tarvitaan asiakkaan noutamisessa, autoon avustamisessa ja saattamisessa. Osoitteen integroiminen palvelukartan esteettömyyssovellukseen vahvistaa tietoa asiakkaan avuntarpeesta esteellisessä rakennuksessa.

Vammaisneuvosto muistuttaa, että kuljetuspalvelumatkojen välitysjärjestelmä-osaamisen lisäksi matkoja välittäville palvelukeskuksen henkilöstölle tulee tarjota jatkuvaa koulutusta myös moninaisen vammaisuuden ja asiakkaiden kohtaamiseen.

Vammaisneuvosto kiinnittää erityishuomiota kuljetuspalvelujärjestelmän muutoksen aiheuttamaan siirtymävaiheeseen. Uuden järjestelmän opettelussa ja käyttöönotossa voi mennä pitkä aika sekä matkojen välittäjillä mutta myös asiakkailta. Uuden järjestelmän käyttöönoton kriittisin vaihe on, jossa testataan järjestelmän toimivuus käytännön tilanteissa. Olisiko tarkoituksenmukaista kokeilla uutta järjestelmää ensin jollakin alueella tai tietyillä asiakasryhmillä.

Vammaisneuvosto edellyttää, että kaupunki tilaajana osallistaa kuljetuspalvelujen asiakasyhteistyöryhmän kautta vammaisyhdistysten edustajia tilaajan ja valitun järjestelmän toimittajan kanssa kuljetuspalvelujen välitysjärjestelmän käyttöönoton testaukseen ja räätälöintiin. Sovelluksen toimivuutta tulee seurata jatkuvasti kuljetuspalvelujen käyttäjien kanssa.

Helsingissä, 13.11.2020

### **Helsingin vammaisneuvosto**

Justus Mollberg  
puheenjohtaja

Tiina Lappalainen  
sihteeri, vammaisasiamies