

# Kuljetuspalveluiden yleisötilaisuus 17.1.2018/Ryhmätöiden kooste

## Mikä sinulle on tärkeää...

### 1. Kun tilaat kuljetuspalvelumatkan

- Pitää pystyä tilaamaan soittamalla (yli 80v ei tietokoneita). Voi tilata nyt ja saapuu 5 min päästä. Ei tarvitse tietää etukäteen.
- Vakitaksi kaikille olisi hyvä (joustoja puolin ja toisin). Tulee oikeaan osoitteeseen ja annetaan arvioitu saapumisaika, ettei tarvitse selittää auton piirteitä aina erikseen (vakitaksi tietää).
- Valopilkin hyödyntäminen (maksullisuus?). Tulisi tekstiviesti (milloin ja mikä auto tulee).
- Kuskin luotettavuus / tilauskeskuksen kielitaito
- Kielitaito
- Nopeaa palvelua -> vastaus tilaukseen
- Sähköposti, tekstiviesti
- Hyvä, että tulee vahvistus tilauksesta
- Hyvä tietää onko yhdistelty matka, ongelmana yksityisyyden säilyminen
  
- Puhelimella voi tilata -> odottaminen ei kohtuuton
- 24 h palvelu
- Maksuton jonotus
- Matkan voi tilata pikaisesti (spontaanius)
- Avustajan + opaskoiran huomioiminen
- Autotyyppin valinta (inva)
- Tolpalta voi ottaa auton
- Tekstiviestimahdollisuus
- Auton voi tilata ennakoon (esim. edellisenä päivänä)
  
- Kuski avustaa (eivät aina auta vaikka pitäisi), + kuljettajan tiedettävä etukäteen
- Soitto taksikeskukseen -> näkyy palvelun tarve
- Tulee sellainen taksi kuin pyydetty (tila- tai inva)
- Kuski ymmärtää kieltä
- Olisi tuttu kuski
- Ei turhia (pitkiä) reittejä
- Valitusmahdollisuus taksitarkastajalle
- Saa kyydin silloin kun tarvitsee, (eikä huomenna) ja helposti
  
- Milloin auto tulee
- Toiv. että tulee pian
- Jotta voi tilata samasta firmasta, saa avustajan joka osaa auttaa
- Ei sellaista matkapalvelukeskusta kuin Hkissä
- Sokeiden erityistarpeet esim. yhteiskuljetukset eivät toimi
- Yksityisyyden suoja, ”kaikki tietää mihin menen”
- Turvallisuusriskit ja matkojen pituus lisääntyvät
- Odotusajat ulkona, odotus jopa 40 min jopa iltaisin

- Vakiotaksin käyttöoikeus tulee säilyttää myös asiointimatkoissa
- Tolppalupa kunnasta riippumatta
- Vastataan asiallisesti
- Ymmärretään/puhutaan samaa kieltä
- Välttämättä ei tiedetä mihin tai mihin aikaan
  - ➔ Vastataan alle 2 minuutissa
- Spontaanius huomioitava
- Yksilöllisyys, itsemääräämisoikeus
- Matka-aika ei saa pidentyä
- Saa lähteä yksin, koska muiden ei tarvitse tietää minne menee (esim. terveydenhoitoon/sairauksiin liittyen)
- Nyt hyvä, kun tekstiviestillä tulee vastausviesti (tietyssä ajassa auto tulossa)
- Vastaa tarpeita (aikataulut) ja varsinkin jos monia asiakkaita
- Puhelintilausmahdollisuus
- Nopea vastaus (alle 7. min)
- Informaation selkeys
- Mobiili applikaatio
- Joustavuus
- Tilatessa mahdollisuus autotyyppiin
- Ei tarvitsisi ilmoittaa etukäteen
- Nopea toimitus (alle 10 min)
- Että auto tulee nopeasti (ei pitkiä odotusaikoja)
- Tilaus täytyy pystyä tekemään myös ”suoratilauksena” (ei vain etukäteen) -> reagointinopeus ja joustavuus
- Monta eri tapaa tilata: puhelut, tekstiviestit, sähköposti, applikaatio, sähköposti
- Huom! itsemääräämisoikeus
- Tilausvahvistus
- Eriteltävä työ/opiskelu/vapaa-ajan matkat
- auto tulee nopeasti, nykyinen on hyvä käytäntö

## 2. Auton ominaisuudet

- Navigaattori ajan tasalla. Tulisi tilattu auto tarpeiden mukaan (ei tila-auto jos tilattu henkilöauto).
- Kaksipilarinostin oltava, turvalliset välineet. Pääsisi mahdollisimman eteen (ei taka-akselin päälle).
- Tuttu kuski, tuntee asiakkaan.
- Ei caddyjä. Oltava taksikyltti katolla.
- Pyörätuolin kiinnitysvälineet
- Etupenkki laitettava taka-asentoon (jalat mahduttava)

- Kunnolliset hissit
- Pyörätuoliinnitykset
- Tilava auto, johon sähköpyörätuoli mahtuu
- Saa sellaisen taksin, kun haluaa. inva tai henkilöauto. -> tärkeä tavoite
  
- Tarkoituksenmukaisuus (portaati ym.), esim. opaskoira varten farmariauto
- Siisti, tilava, turvallinen
  
- Oikeanlainen auto (tila tai inva)
- Ei liian matala tai korkea istuin
- Ei tupakointia autossa
  
- Puutteelliset varusteet autoissa
- Autot ei ole esteettömiä
- Helppo nousta (ei esim. Palmia (koppi) tyyliä autoja)
- Toimivat turvavyöt
- Henkilöautoja
- Pitää olla invataksi hissillä
- Mahdollisuus toivoa tietynlaista autoa
- Hyvä toimiva palvelu on nyk. lähitaksi
- Samanlainen tilauskeskus kuin nyt, voisiko ostopalveluna
- Ei postia, otetaan oppia Hkistä ja Espoosta
  
- Yksilöllisyys, tarpeenmukainen
- Henkilöauto, muunlainen tarpeen mukaan
- Apuvälineet, esim. opas – avustajakoiran huomioiminen
  
- Toimiva ja tarkoituksenmukainen
- Auto ei saa olla liian korkea (tarvittaessa saa henkilöauton)
- Yhdistelty matka; ai aina
  
- Pääsee helposti
- Esteettömyys
- Ei portaita
- Hyvä valaistus
- Hiljainen
- Ilmastoituu
- Apuvälineiden kuljetuspaikat
- Koiralle turvallinen matkustus
- Induktiosilmukat
- Turvallinen ja toimintavarma
- Ikä alle 4 vuotta
  
- Auton hissi (esteettömyys, apuvälineiden mahdolluttava kyytiin)
- Auton oltava asiakkaan tarvetta vastaava (yksilöllisyys)
  
- Toimiva, tilava ja tarkoituksenmukainen

### 3. Kuljettajan tarjoamat palvelut

- Kuskin tiedettävä portaankuljetuslisät
- Suomen kielen taito. Ei puhu puhelimeen vaan keskittyy matkaan.
- Keskuksessa tieto mitä asiakas tarvitsee (esim. sairaudet, turvallisuuskysymys)
- Yhdenmukainen koulutus
- Osaa sitoa tuolin lattiaan ja asiakkaan tuoliin
- Kuskin suljettava ovi ja turvavyö
- Ei tupakointia tai hajusteita
- Pk-seudun tuntemus
- Palvelualttius, ystävällinen kohtelu
- Korttimaksu oltava mahdollinen
  
- Kielitaito, kuulo ja ymmärtäminen
- Kaupunkituntemus
- Asiakslähtöisyys -> palvelualttius
- Huomioitu hajuallergiset
- Näkövammaisille vakiokuskit
- Kuskien koulutus -> kiinnitykset
- Asiantuntemus VPL-kuljetuksista
  
- Suomen kielen taito
- Avustaa tarpeen mukaan (esim. oven avaus)
- Paikallistuntemus
- Palvelualttius (esim. tarvittaessa kuljettaja tulee autosta ulos)
- Riittävä tieto asiakkaasta (esim. kuulovamma)
- Mahdollisuus käyttää tuttua kuljettajaa
- Täsmällisyys
  
- Kuskin inhimillisyys (kuskattava ei ole jauhosäkki). Ammattitaito, tietää reitin (esim. pitäjän kirkko)
- Saattopalvelu -> kuski todella kantaa kassin
- Kuskin kannettava kassit pyörätuoliasiakkaalle
- Useimmat kuskit auttavat
- Mitä kuljetettava voi tehdä, jos yllättävä tilanne
- Myönteistä palautetta palveluista
- Osaa käsitellä eri tavalla vammaisia (esim. pyörätuolin käsittely)
- Opaskoira + nainen (uskonnolliset syyt)
- Sähkömopon kuljetus?
  
- Kuljettajat (tietyt) opastettu antamaan ensiapua
- Kuljettajille koulutus apuvälineiden käyttöön (mm. pyörätuoli)
- Kuljettaja ylös autosta ja oikeasti osaa huomioida esim. sokeita
- Miten maksu, jos esim. Keva ihmiset eivät osaa suorittaa maksua

- Natiivi suomenkielentaito
- Kuski nousee, puhuu ja kirjoittaa suomea
- Omavastuu pitää voida maksaa "arvokortilla"
- Taksifirmat velvollisia huolehtimaan, että kuskit puhuvat suomea
- Vaitiolovelvollisuus
  
- Ammattikuljettaja, joka löytää perille
- Ulko-ovelle saattaminen
- Suomen kielen osaaminen
- Näkövammaisten huomioiminen, puhekontaktin otto
- Palveluالتتius
- Miten huomioidaan opas- ja avustajakoirat
- Riittävä vammaisosaaminen oltava
- Mitä kaupunki edellyttää kuljettajalta, tämä oltava tiedossa
  
- Saatto- ja kantoapu tärkeää (kuljettaja hakee sisältä kotoa ja saattaa kohteeseen)
- Kielitaito kuljettajalla (omavastuun maksaminen kortilla voi olla ongelma!)
- Kuljettaja vie oikeaan paikkaan
- Nyt hyviä järjestelmä: toimiva ja palveleva
- 5-15min taksin odotusajaksi, jotta voi käyttää samaa taksia paluumatkalla
  
- Osaa avustaa erilaisia vammaisia
- Osaa suomea ja ruotsia
- Osaa lukea ja kirjoittaa
- Osaa käyttää laitteita
- Osaa ajaa tasaisesti
- On vastuuntuntoinen -> ottaa vastuun kuljetuksista
- Kuljettaja ei ota asiakkaasta kiinni vaan kommunikoi sanallisesti
- Kuljettajan tulee kertoa asiakkaalle
- Asiakas voisi vaikuttaa kuljettajan valintaan
- Kuljettaja varmistaa osoitteen
  
- Riittävä kielitaito
- Tulee osata käyttää apuvälineitä
- Eryitystarpeet; (Keva) vakiotaksi
- Palveluالتتius
- Kuljettajan luotettavuus (laadunvalvonta)
- "Erikoistuminen" -> tutut kuljettajat
- Turvallisuus
- Huomioidaan yksilöllisyys
  
- Auttaa
  
- Suomen kieltä osattava, osattava kirjoittaa osoite
  
- Koiran saa ottaa autoon

#### 4. Muu matkaan liittyvä

- Vantaalla pysyttävä päätöksenteko lisämatkoista (esim. kuntoutus)
- Ei puututtaisi vakitaksioikeuksiin eikä saattolisään
- Heillä, jotka eivät pysty kommunikoimaan, oltava vakiotaksi
- Saisi edelleen ottaa tolpalta taksin
- Koskeeko invatakseja (portaissa avustaminen)
- Saisi matkustaa yksin + avustaja
- Siirtymät sujuviksi (kun useampi meno sekä KELA- että kaupunkikortti)
- Yhdistely matkan aikana huono idea
- Jaksaminen -> ei kohtuuttomat matka-ajat, 100 % toimivuus (toiset eivät jaksa istua). Ei saa pidentyä nykyisestä.
- Tila-auto ei sovi, jos lääkärintodistus
- Vaara, että ihmiset jättävät matkat käyttämättä -> syrjäytyy
- Nykyinen palvelu tosi hyvä, Espoosakaan ei matkapalvelukeskusta,
- Lähitaksi – osa toivoo, osa ei. Taksit konkurssiin!
- Sanktio, jos ei taksi saavu
- Tilataksi todettu 5 maassa huonoksi, mm. Ruotsi.
- Että saisi menomatalla sopia paluun saman kuskin kanssa
  
- Yksityisyys
- Matkan nopeus huomioidaan, kimppakyydit -> ei kimppakyytejä/autoja
- Järjestöt mukaan valmisteluun myös palautteista järjestöille -> vielä uusi palautetilaisuus, ennen kunnon päätöksentekoa
- Ostetaan palvelun laatua
  
- Henkilökohtainen palvelu -> ei kimppakyytejä
- Vapaaehtoinen yhdistely
- Asiakkaan lisäksi voi ottaa julkisen liikenteen hinnalla samaan kyytiin (esim. omainen)
- Työmatkalle oma taksi
- Työmatkojen pituus pidennetään 100 km
- Vapaa-ajan matkan pituus myös 100 km
- Ulkopaikkakunnalla mahdollisuus liikkua paikasta toiseen
- Vakiotaksioikeus
  
- Saa tilata taksin silloin kun tarvitsee
- Kerätäänkö puolesta kaupungista kyytiläiset? asiakkaalla kiire? Hankala päästä tila-autoon. Itsemääräämisoikeus!  
➔ useita päiviä aikaisemmin
- Palvelu toimii hyvin
  
- Palvelun saaminen ja hakeutuminen helpommaksi
- Pitää olla mahdollisuus pysähtyä matkalla
- Taksin haettava oven edestä, ei voi odottaa pihalla
- Ei pikamatkajärjestelmää, ”kaikki samanarvoisia”

- Ei Kajon eikä Palmia
- Saattajapalvelu avustettava molemmissa päissä
- Työmatkat oltava suorina, ei yhdistelyä
- Taksin tilaus tekstiviestillä, sähköpostilla ja sovelluksella sekä puhelimella
- Ei jonoja taksikeskukseen
- Perillä oltava sovittuun aikaan
- Kuka vastaa, jos asiakas kuolee matkalla tai odottaessa, mm. heitteillejätö ja ensiaputaito
- Vain tarpeelliset tiedot asiakkaasta taksikuskille
- Vakiotaksi on turvallisuuskysymys
- Ei yhdistelyjä!
- Hki:n matkapalvelusta ei voi irrottautua
- Pitää olla vapaus elää, ”kaikkea ei voi ennakoida”
- Helsingissä taksit karkaa ja matka menee jos asiakas ei ole oikealla sekunnilla paikalla
- Koululaiset saatetaan jättää mihin sattuu, lasten turvallisuus. Myös esim. näkövammaiset.
  
- Taksin tultava 10 min tilauksesta (esim. tilaisuudet, joiden päättymistä ei pysty ennakoimaan)
- Oikeus lähteä mistä vaan
- ns. tolppaoikeus pitää säilyttää (tolppalupa)
- ns. vakiotaksioikeus tulee säilyä
- Oikeus tarvittaessa saman matkan aikana pysähtyä 15 min ajaksi, kuljettajan avustettava tarvittaessa
- Joustavuus kaikin puolin säilytettävä
- Yksityisyyden säilyttäminen
  
- Tärkeää saada määritellä omat aikataulut
- Pitää olla oikeus ottaa tolpalta auto
- Taksi pitää saada eri vuorokauden aikoina
- Ei samanlaista käytäntöä kuin nyt Helsingissä
- Tärkeää, että nykyinen palvelutaso säilyy
- Ei pidä ottaa halvinta tarjousta, asiakkaan palvelu tärkeintä
  
- Auto voisi odottaa asiointin ajan
- Kuljettaja voisi toimia avustajana lyhyen asiointin ajan
- Odotusaika ennen kuin poistuu 15 min, ja soitto asiakkaalle
- Enemmän pikamatkoja
- Palvelutaso ei saa heikentyä
  
- ”Etsivät vanhuspalvelut” -> apu, ohjaus (hyvä palv.tarp.arv.)
- Toistaiseksi voimassa olevat kuljetuspalvelut
- Oikeus yksityisyyteen
- Järjestelmään kirjataan hyvin asiakasprofiili
  
- yksityisyyden suoja säilyttävä
  
- Helsingin kuljetuspalvelumalli ei sovi Vantaalle ja se on vammaisia huonosti kohteleva. Ryhmän kokoaminen ja ajelu ympäriinsä vie kaikilta aikaa turhaan

- Matkakeskus lisää byrokratiaa
- Vammaisella tulee olla oikeus esim. hautausmaalle poiketa enemmän kuin 5 min. Taksi ei saa jättää vammaisvanhusta haudalle.
- Oikeus vakiokuljettajan käyttöön kohtuullisesti.