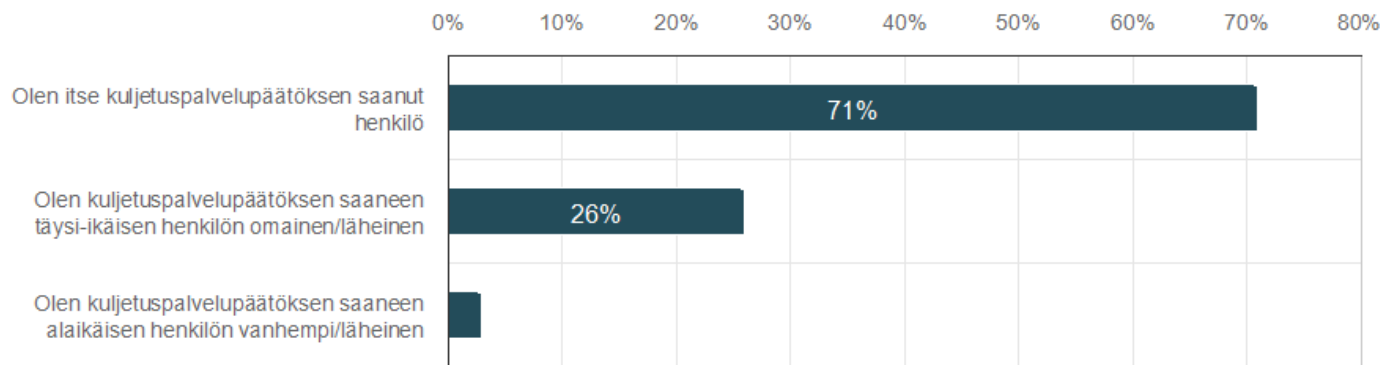


Kysely kuljetuspalveluiden toimivuudesta VARSINAIS-SUOMI

Vastaajien kokonaismäärä: 312

Kyselyyn vastaaja

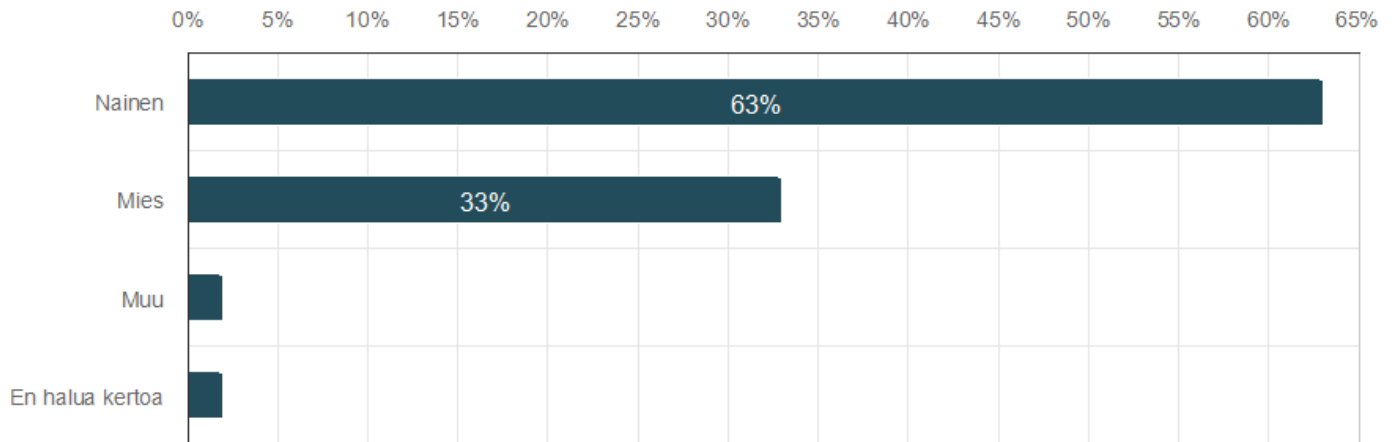
Vastaajien määrä: 308



	n	Prosentti
Olen itse kuljetuspalvelupäätöksen saanut henkilö	218	70,8%
Olen kuljetuspalvelupäätöksen saaneen täysi-ikäisen henkilön omainen/läheinen	80	26,0%
Olen kuljetuspalvelupäätöksen saaneen alaikäisen henkilön vanhempi/läheinen	10	3,2%

Päätöksen saaneen henkilön (itse määrittelemä) sukupuoli

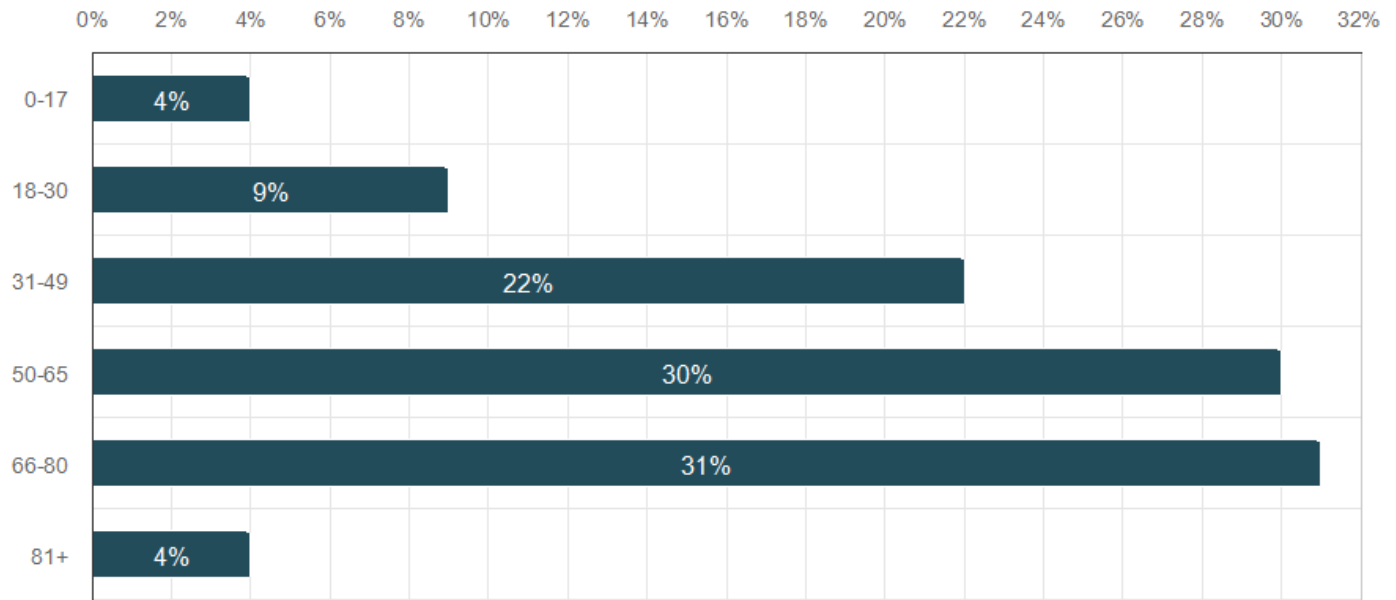
Vastaajien määrä: 308



	n	Prosentti
Nainen	194	63,0%
Mies	103	33,4%
Muu	5	1,6%
En halua kertoa	6	2,0%

Päätöksen saaneen ikä

Vastaajien määrä: 308

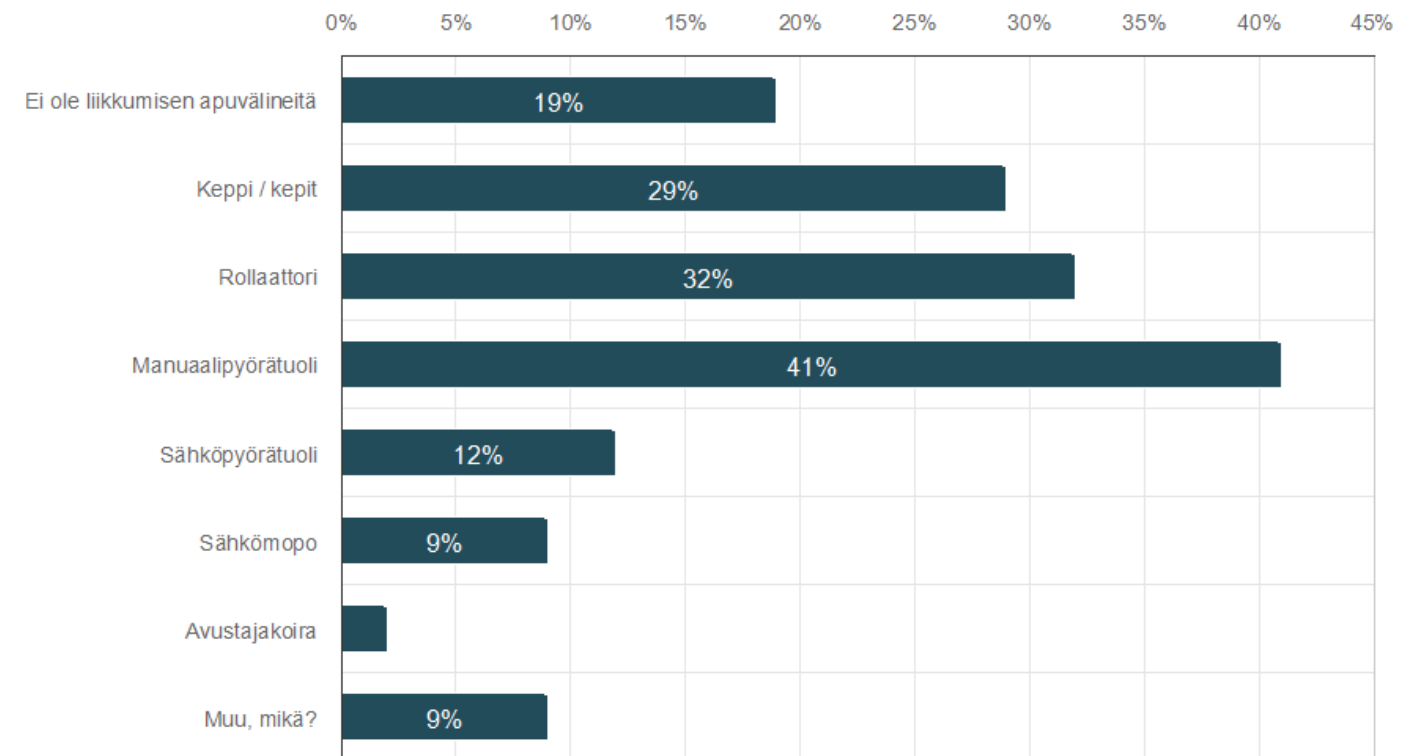


	n	Prosentti
0-17	11	3,6%
18-30	29	9,4%
31-49	68	22,1%
50-65	92	29,9%
66-80	95	30,8%
81+	13	4,2%

Päätöksen saaneen henkilön liikkumisen apuvälineet

Voit valita useamman.

Vastaaajien määrä: 308, valittujen vastausten lukumäärä: 469



	n	Prosentti
Ei ole liikkumisen apuvälineitä	58	18,8%
Keppi / kepit	88	28,6%
Rollaattori	98	31,8%
Manuaalipyörätuoli	126	40,9%
Sähköpyörätuoli	37	12,0%
Sähkömopo	28	9,1%
Avustajakoira	5	1,6%
Muu, mikä?	29	9,4%

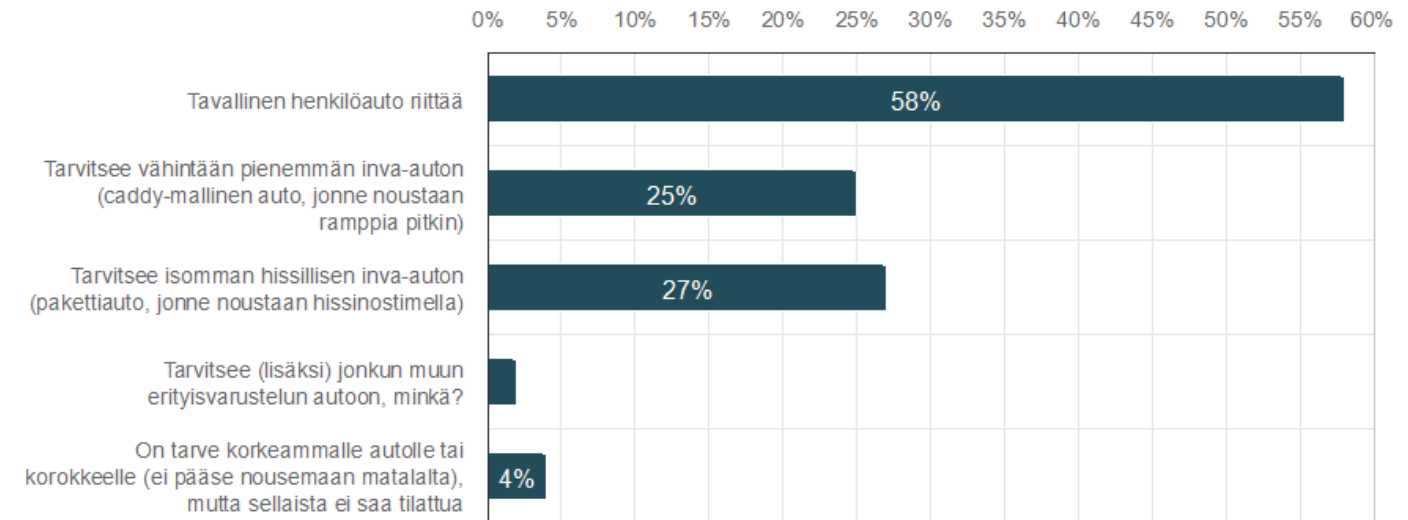
Avoimissa vastauksissa mainittiin monenlaisia apuvälineitä, joita kuljetuspalveluiden käyttäjät hyödyntävät. Yleisimmät mainitut apuvälineet olivat:

- Liikkumisen apuvälineet: pyörätuolit, rollaattorit, kävelytelineet (esim. Dallari, Grillo), tukikengät, peroneustuet ja jalkatuet.
- Näkövammaisten apuvälineet: valkoinen keppi mainittiin useita kertoja, ja joillakin käyttäjillä on myös opaskoira.
- Avustajat: henkilökohtaiset avustajat ja saattajat ovat merkittävässä roolissa osalla käyttäjistä.

- Muut erityisvälineet: esimerkiksi senioriskootteri ja Turner-kääntölevy nousivat esiin yksittäisissä vastauksissa.
- Vastaajilla on siis hyvin erilaisia tarpeita kuljetuspalveluiden suhteen, ja monilla on mukanaan apuvälineitä, jotka vaativat kuljettajilta erityistä huomioita ja osaamista.

Taksin tarve

Vastaajien määrä: 306, valittujen vastausten lukumäärä: 351



	n	Prosentti
Tavallinen henkilöauto riittää	176	57,5%
Tarvitsee vähintään pienemmän inva-auton (caddy-mallinen auto, jonne nouseaan ramppia pitkin)	77	25,2%
Tarvitsee isomman hissillisen inva-auton (pakettiauto, jonne nouseaan hissinnostimella)	82	26,8%
Tarvitsee (lisäksi) jonkun muun erityisvarustelun autoon, minkä?	5	1,6%
On tarve korkeammalle autolle tai korokkeelle (ei pääse nousemaan matalalta), mutta sellaista ei saa tilattua	11	3,6%

Yhteenveto taksin tarpeesta

Kyselyn lisätekstikenttään annetut vastaukset osoittavat, että vastaajilla on monenlaisia erityistarpeita taksien varustelun suhteen.

Keskeiset erityistarpeet:

1. Turvallisuus ja erityisvarusteet:

- o Lasten turvaistuin mainittiin yhtenä tarpeena, mikä osoittaa, että osa käyttäjistä matkustaa pienten lasten kanssa ja tarvitsee heille soveltuvan varustelun.

2. Esteettömyys ja saavutettavuus:

- o Useat vastaajat mainitsivat korkeammat autot (esim. Touran-mallinen taksi), koska niihin on helpompi nousta verrattuna mataliin henkilöautoihin.
- o Farmariauto mainittiin yhtenä toiveena, mahdollisesti tilan tarpeen vuoksi.
- o Matalalattiainen auto mainittiin yhtenä esteettömyyttä parantavana ratkaisuna, joka helpottaa kyytiin pääsyä.

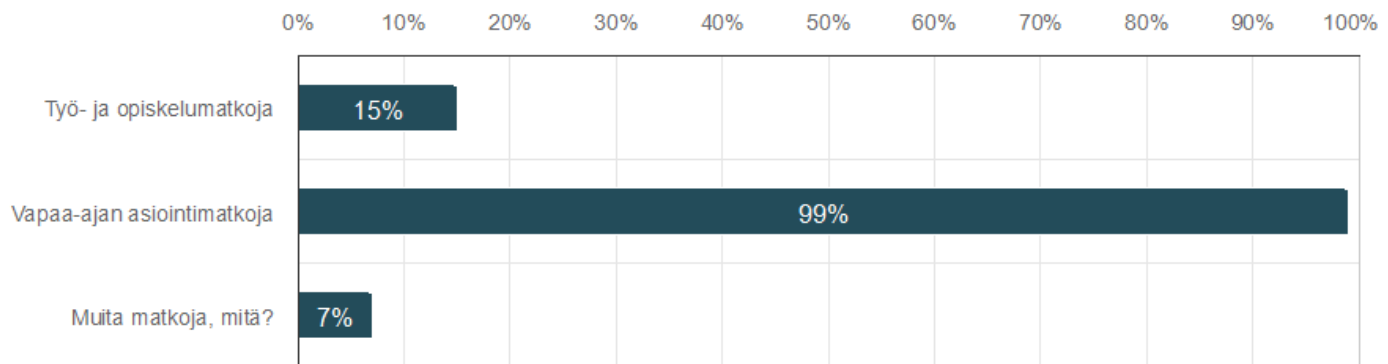
Johtopäätökset:

Vastaajat tarvitsevat monipuolisesti varusteltuja takseja, jotka vastaavat erilaisiin liikkumisen haasteisiin. Erityisesti esteettömyys (korkeammat autot ja matalalattiaiset ratkaisut) sekä turvallisuus (turvaistuimet) ovat tärkeitä huomioitavia asioita. Tämä korostaa tarvetta kehittää kuljetuspalveluiden kalustoa niin, että ne voivat palvella paremmin kaikkia käyttäjiä.

Päätöksen saajalle on myönnetty

Voit valita useamman.

Vastaaajien määrä: 307, valittujen vastausten lukumäärä: 369



	n	Prosentti
Työ- ja opiskelumatkoja	45	14,7%
Vapaa-ajan asiointimatkoja	303	98,7%
Muita matkoja, mitä?	21	6,8%

Yhteenveto lisätekstikenttään annetuista vastauksista

Kyselyn lisätekstikenttään annetut vastaukset osoittavat, että kuljetuspalveluiden käyttäjillä on monenlaisia matkoihin liittyviä tarpeita, joita nykyiset palvelut eivät välttämättä täysin kata.

Keskeiset matkatyypit:

1. Arjen perusmatkat:

- Kauppatemat ja virastoasiointit mainittiin useissa vastauksissa.
- Arkeen liittyvien matkojen tarpeessa korostui myös äitiyden tukeminen, mikä viittaa esimerkiksi perheiden ja lastenhoidon kuljetustarpeisiin.

2. Vapaa-ajan ja harrastuksiin liittyvät matkat:

- Monet vastaajat nostivat esiin vapaa-ajan matkat, joihin sisältyivät harrastusmatkat sekä virkistysmatkat eri tapahtumiin.
- Erityisesti toivottiin mahdollisuutta matkustaa muihin kuntiin vapaa-ajanviettoon.

3. Muut erityistarpeet:

- Joissakin vastauksissa mainittiin, että tarvittavat matkat sisältävät "tavanomaisen elämän matkoja", mikä viittaa siihen, että liikkumisen tarve on laajempi kuin nykyinen järjestelmä huomioi.
- Eräs vastaaja mainitsi tarpeen 12 yhdensuuntaiselle matkalle naapurikuntien ulkopuolelle, mikä viittaa liikkumisen rajoituksiin nykyisissä palveluissa.

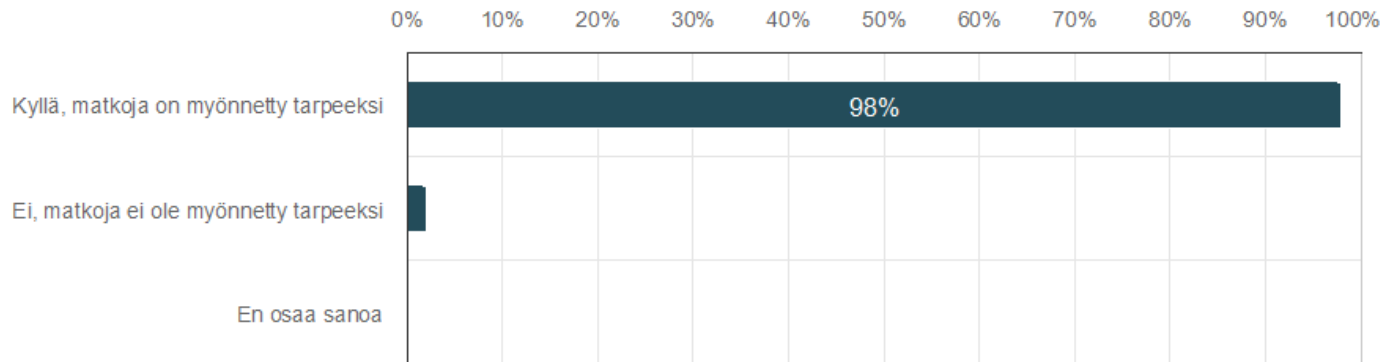
Johtopäätökset:

Vastaajien tarpeet kattavat laajan kirjon eri elämäntilanteisiin liittyviä matkoja, joita ei aina huomioida kuljetuspalveluiden nykyisissä käytännöissä. Terveystarpeisiin ja arjen perusasiointiin liittyvät matkat ovat keskeisiä, mutta yhtä lailla vapaa-ajan ja harrastusten matkat ovat tärkeitä hyvinvoinnin kannalta. Lisäksi alueelliset liikkumisrajoitukset koetaan ongelmallisiksi. Kuljetuspalveluiden kehittämisessä tulisi ottaa huomioon joustavampi ja yksilöllisempi tapa myöntää matkoja eri elämäntilanteisiin.

Päätöksen saajalle on myönnetty tarpeeksi työ- ja opiskelumatkoja

Ote vammaispalvelulain 30 §:stä Liikkumisen tuen määrä Vammaisella henkilöllä on oikeus saada liikkumisen tukea työ- ja opiskelumatkoihin sekä työllistymistä tukevan toiminnan, työtoiminnan, valmennuksen, erityisen osallisuuden tuen, tuetun päätöksenteon, vaativan moniammatillisen tuen ja lyhytaikaisen huolenpidon matkoihin välttämättä tarvitsemansa määrä.

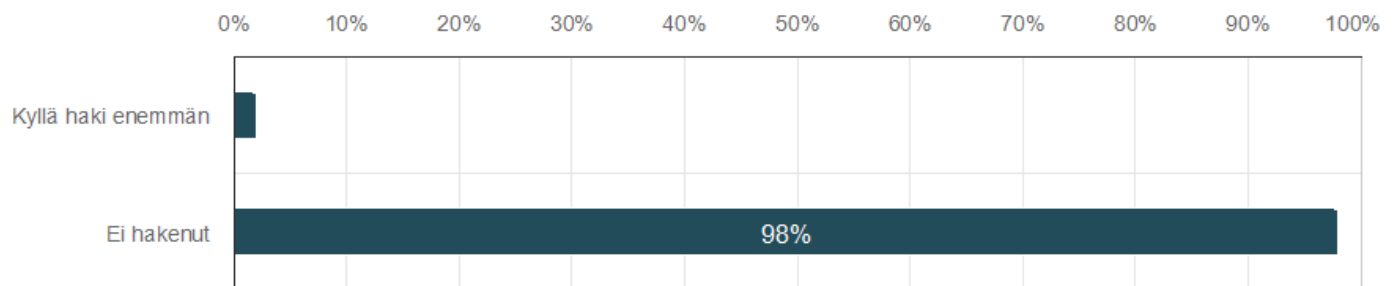
Vastaajien määrä: 44



	n	Prosentti
Kyllä, matkoja on myönnetty tarpeeksi	43	97,7%
Ei, matkoja ei ole myönnetty tarpeeksi	1	2,3%
En osaa sanoa	0	0,0%

Hakiko päätöksen saaja työ- ja opiskelumatkoja enemmän, kuin niitä myönnettiin?

Vastaajien määrä: 44

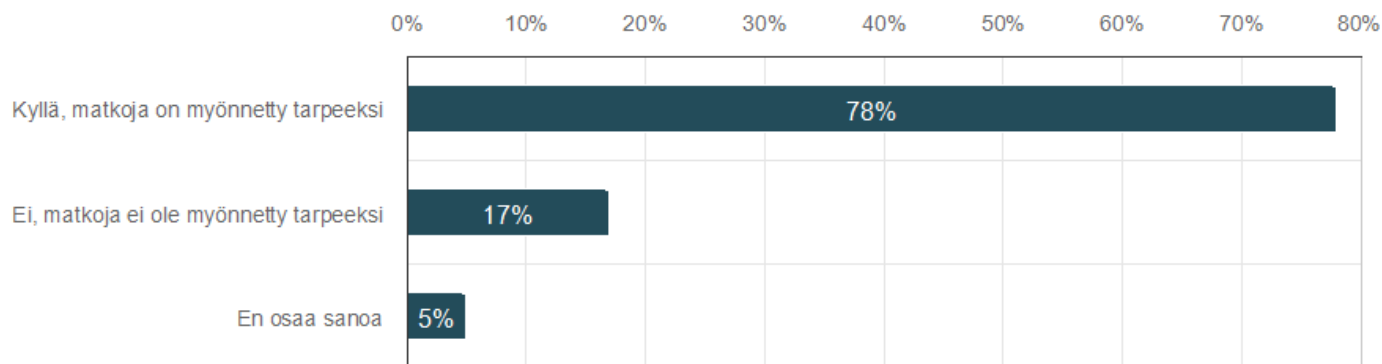


	n	Prosentti
Kyllä haki enemmän	1	2,3%
Ei hakenut	43	97,7%

Päätöksen saajalle on myönnetty tarpeeksi vapaa-ajan asiointimatkoja

Ote vammaispalvelulain 30 §:stä Liikkumisen tuen määräMuun tavanomaisen elämän matkoihin on oikeus saada liikkumisen tukea vähintään 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa, ellei vammainen henkilö hae tätä pienempää määrää matkoja.

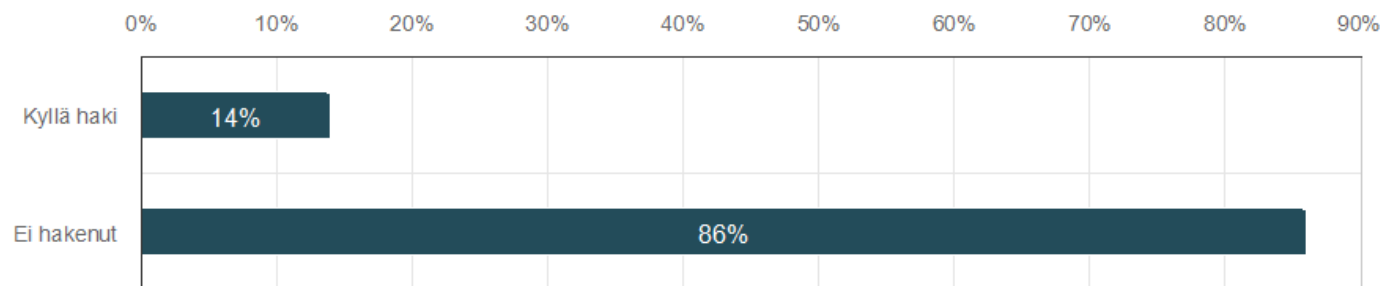
Vastaajien määrä: 301



	n	Prosentti
Kyllä, matkoja on myönnetty tarpeeksi	235	78,1%
Ei, matkoja ei ole myönnetty tarpeeksi	51	16,9%
En osaa sanoa	15	5,0%

Hakiko päätöksen saaja vapaa-ajan asiointimatkoja enemmän, kuin niitä myönnettiin?

Vastaajien määrä: 301



	n	Prosentti
Kyllä haki	43	14,3%
Ei hakenut	258	85,7%

Mikä oli perustelu vapaa-ajan asiointimatkojen vähemmälle määrälle?

Vastaajien määrä: 32

Yhteenveto annetuista vastauksista:

Minimiin perustuva käytäntö ja sen riittämättömyys: Monet vastaajat kokevat, että kunnat myöntävät vapaa-ajan matkoja vain lain määräämän minimimäärän (18 matkaa kuukaudessa). Tämä määrä ei kuitenkaan riitä kattamaan kaikkia tarpeita, erityisesti aktiivisten ja työikäisten henkilöiden kohdalla. Vastaajat toivovat, että myönnettäisiin lisää matkoja esimerkiksi harrastuksiin, perheen ja ystävien tapaamisiin sekä muihin vapaa-ajan aktiviteetteihin. Erityisesti perheet ja aktiiviset aikuiset kokevat, että 18 matkaa on liian vähän ja ne loppuvat usein kesken.

Tarveharkinnan puute: Vastauksista käy ilmi, että tarveharkintaa ei ole tehty, vaikka monet vastaajat ovat esittäneet perusteluja lisämatkojen tarpeelle. Useissa tapauksissa on viitattu siihen, ettei lisämatkojen myöntämiselle ole ollut riittäviä perusteita, vaikka niitä olisi toivottu erityisesti aktiivisen elämäntavan tueksi.

Kunnat ja lainsäädännön tulkinta: Monet vastaajat kokevat, että kunnat tulkitsevat lain minimimäärän maksimimääräksi, eikä joustavuutta ole käytössä. Tämä on erityisesti ongelma tilanteissa, joissa matkat ylittävät lain minimimäärän, mutta eivät kuitenkaan oikeuta lisämatkojen saamiseen. Vastaajat kokevat, että lainsäädäntö ei huomioi riittävästi elämän moninaisuutta ja tarpeiden vaihtelua.

Perustelujen ja päätösten puutteet: Useat vastaajat raportoivat, että päätöksiä matkojen myöntämisestä ei ole perusteltu selkeästi. Esimerkiksi joissain tapauksissa ei ole annettu tarkkoja syitä miksi lisämatkoja ei myönnetty, ja päätökset on tehty lakipykälän tai "maksimirajan" perusteella. Vaikka keskustelua on käyty rakentavassa hengessä, konkreettisia vastauksia tai ratkaisuja ei ole saatu.

Erityistapaukset ja poikkeukset: Jotkut vastaajat kertoivat tilanteista, joissa erityistarpeet, kuten työmatkat, opiskelumatkat ja luottamustehtävät, ovat jääneet vapaa-ajan matkojen piiriin. Näissä tapauksissa vastaajat ovat joutuneet käyttämään vapaa-ajan matkoja työ- ja muuhun tärkeään liikkumiseen, koska erillisiä matkoja näihin tarkoituksiin ei ole myönnetty. Joillakin alueilla, kuten Turussa, vastaajat kokivat, että lainsäädäntö rajoittaa liikkumista ja taksimatkojen käyttö on tehotonta, vaikka vaihtoehtoisia kuljetusmahdollisuuksia olisi saatavilla.

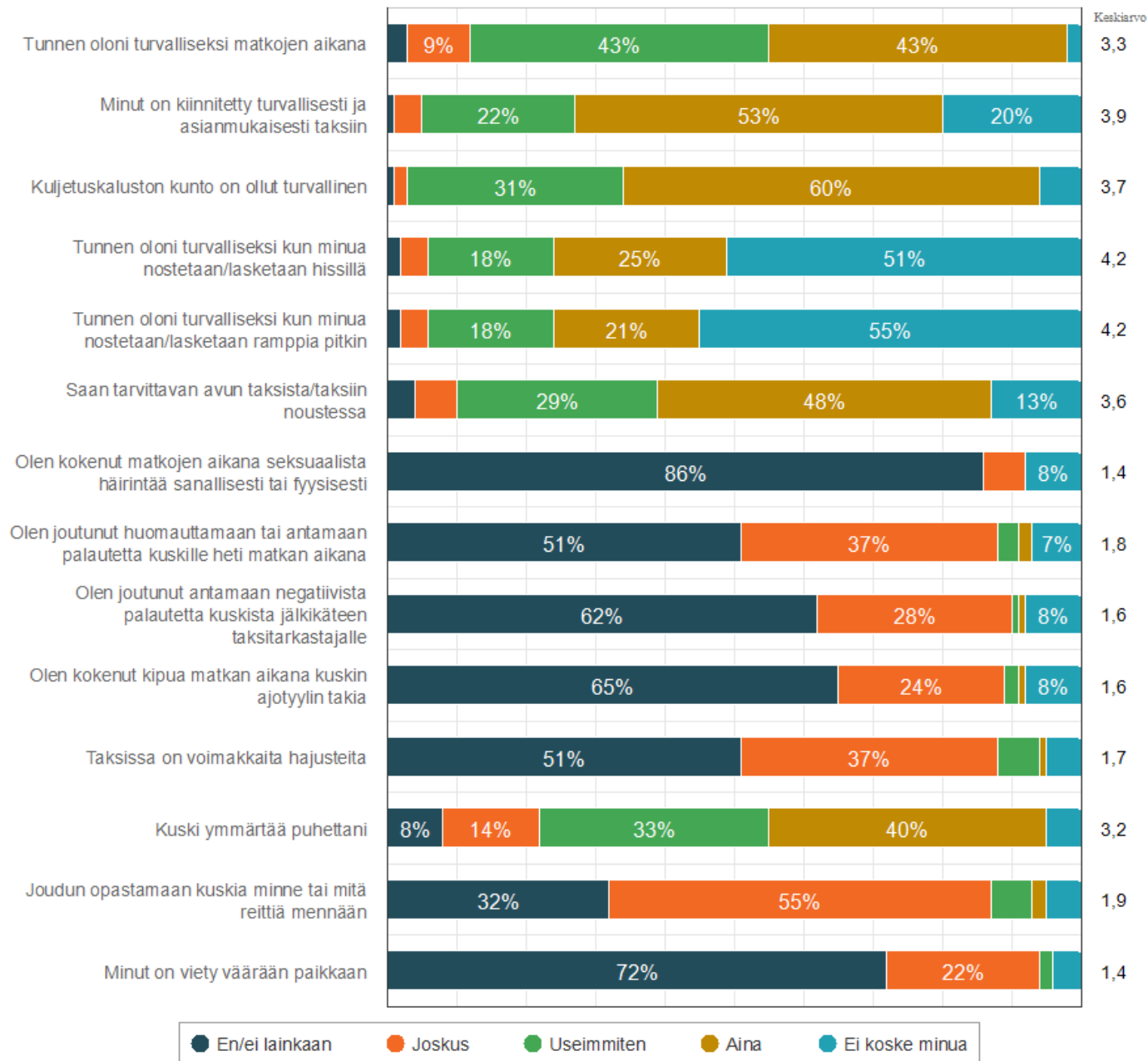
Yhteenvetona:

Vapaa-ajan matkojen määrän rajoittaminen lain minimimäärään on monille vastaajille riittämätöntä, erityisesti aktiivisille ja työikäisille henkilöille. Tarveharkinta on puutteellista, eikä lisämatkojen myöntämiselle ole aina selkeitä perusteita. Kunnat ja viranomaiset tulkitsevat usein lain minimimäärän maksimimääräksi, eikä joustavuus

tarpeen mukaan ole riittävä. Matkustusmahdollisuuksien laajentaminen, erityisesti työ- ja opiskelumatkoihin, voisi parantaa tilannetta.

Arvioi väittämä (päätoksen saaja)

Vastaajien määrä: 302

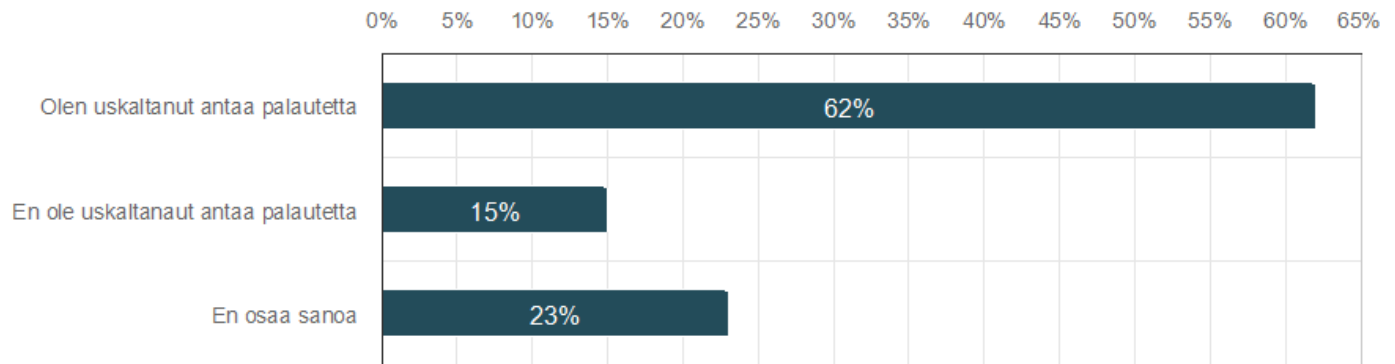


	En/ei lainkaan	Joskus	Useimmiten	Aina	Ei koske minua	Keskiarvo	Mediaani
Tunnen oloni turvalliseksi matkojen aikana	3,0%	9,4%	43,3%	42,6%	1,7%	3,3	3,0

Minut on kiinnitetty turvallisesti ja asianmukaisesti taksiin	1,0%	4,3%	21,7%	53,3%	19,7%	3,9	4,0
Kuljetuskaluston kunto on ollut turvallinen	0,7%	2,0%	31,6%	59,7%	6,0%	3,7	4,0
Tunnen oloni turvallisiksi kun minua nostetaan/lasketaan hissillä	1,7%	4,1%	17,7%	25,2%	51,3%	4,2	5,0
Tunnen oloni turvallisiksi kun minua nostetaan/lasketaan ramppia pitkin	1,7%	4,0%	18,2%	21,2%	54,9%	4,2	5,0
Saan tarvittavan avun taksista/taksiin noustessa	4,0%	5,6%	28,6%	48,5%	13,3%	3,6	4,0
Olen kokenut matkojen aikana seksuaalista häirintää sanallisesti tai fyysisesti	85,9%	5,7%	0,0%	0,0%	8,4%	1,4	1,0
Olen joutunut huomauttamaan tai antamaan palautetta kuskille heti matkan aikana	50,8%	36,8%	3,4%	2,3%	6,7%	1,8	1,0
Olen joutunut antamaan negatiivista palautetta kuskista jälkikäteen taksitarkastajalle	62,0%	28,3%	1,0%	1,0%	7,7%	1,6	1,0
Olen kokenut kipua matkan aikana kuskin ajotyylin takia	65,4%	24,5%	1,7%	0,7%	7,7%	1,6	1,0
Taksissa on voimakkaita hajusteita	51,5%	36,7%	5,7%	0,7%	5,4%	1,7	1,0
Kuski ymmärtää puhuttani	8,4%	13,7%	32,9%	40,3%	4,7%	3,2	3,0
Joudun opastamaan kuskia minne tai mitä reittiä mennään	32,2%	54,7%	6,0%	2,4%	4,7%	1,9	2,0
Minut on viety väärään paikkaan	72,1%	21,9%	1,7%	0,3%	4,0%	1,4	1,0
Yhteensä	31,5%	18,0%	15,3%	21,3%	14,0%	2,7	3,0

Oletko / oletteko uskaltaneet antaa palautetta kuskille / kuskista, kun siihen on ollut aiheutta?

Vastaajien määrä: 298



	n	Prosentti
Olen uskaltanut antaa palautetta	185	62,1%
En ole uskaltanut antaa palautetta	44	14,8%
En osaa sanoa	69	23,1%

Miksi et?

Vastaajien määrä: 34

Yhteenveto annetuista vastauksista:

Kyselyyn vastanneet ovat tuoneet esiin monia haasteita kuljettajien käytöksessä, kielitaidossa ja asiakaspalvelussa. Palautejärjestelmä ei toimi asianmukaisesti, ja asiakkaat kokevat usein olevansa altavastajina kuljettajiin ja taksiyrityksiin nähden.

Keskeiset ongelmat:

1. Kuljettajien käytös ja asiakaspalvelu:

- Moni vastaaja on kohdannut aggressiivisia, tyynejä tai epäkohteliaita kuljettajia.
- Kuljettajat eivät myönnä virheitään ja kääntävät tilanteen usein asiakkaan syyksi.
- Joidenkin kuljettajien ajotapa on ollut vaarallinen (kaahaamista, jalkakäytävällä ajamista).
- Pahimmillaan asiakkaat eivät uskalla antaa palautetta peläten kuljettajan reaktiota.

2. Kielimuuri ja kommunikaatio-ongelmat:

- Osa kuljettajista ei puhu tai ymmärrä suomea riittävän hyvin.
- Tämä on aiheuttanut väärinkäsityksiä ja johtanut virheellisiin reitteihin tai väärin osoitteisiin.

- Erityisesti vammaisten tai erityistarpeita omaavien asiakkaiden on vaikea kommunikoida, jos kuljettaja ei ymmärrä heitä.

3. Turvattomuus ja haavoittuva asema:

- Asiakkaat kokevat olevansa riippuvaisia kuljettajista ja taksiyrityksistä.
- Osa naisasiakkaista on kokenut epämukavuutta tai turvattomuutta mieskuljettajien kyydissä.
- Jotkut kokevat, ettei heillä ole aitoa mahdollisuutta vaikuttaa palvelun laatuun.

4. Palautejärjestelmän toimimattomuus:

- Asiakkaat kokevat, ettei heidän palautteellaan ole vaikutusta.
- Osa pelkää, että negatiivinen palaute johtaa huonompaan palveluun jatkossa.
- Joissakin tapauksissa kuljettajat ovat suuttuneet palautteesta tai jopa vältelleet tiettyjä asiakkaita.
- Suuret taksiyritykset on koettu etäisiksi ja palautteelle immuuneiksi.

Johtopäätökset ja kehitystarpeet:

Kuljetuspalveluiden asiakkaat kohtaavat merkittäviä haasteita, jotka liittyvät sekä kuljettajien käyttäytymiseen että palvelun rakenteellisiin ongelmiin. Turvallisuuden ja asiakaspalvelun parantaminen edellyttäisi:

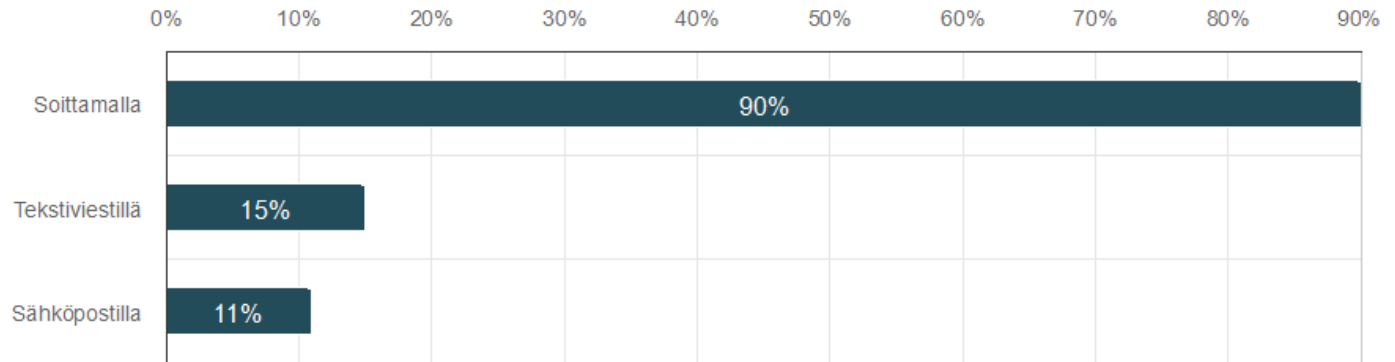
- **Kuljettajien parempaa koulutusta** kielitaitoon, asiakaspalveluun ja erityisryhmien tarpeisiin.
- **Palautejärjestelmän kehittämistä**, jotta asiakkaat voivat antaa palautetta ilman pelkoa seuraamuksista.
- **Mahdollisuutta valita vakitaksikuljettaja**, joka vähentäisi turvattomuuden tunnetta ja kommunikointiongelmia.
- **Tarkempaa valvontaa ja sanktioita huonosti käyttäytyville kuljettajille**, jotta palvelun laatu pysyy korkeana.

Asiakkaiden kokemukset osoittavat, että kuljetuspalveluiden luotettavuus ja asiakaslähtöisyys vaativat merkittäviä parannuksia.

Tilaan taksimatkat

Voit valita useamman

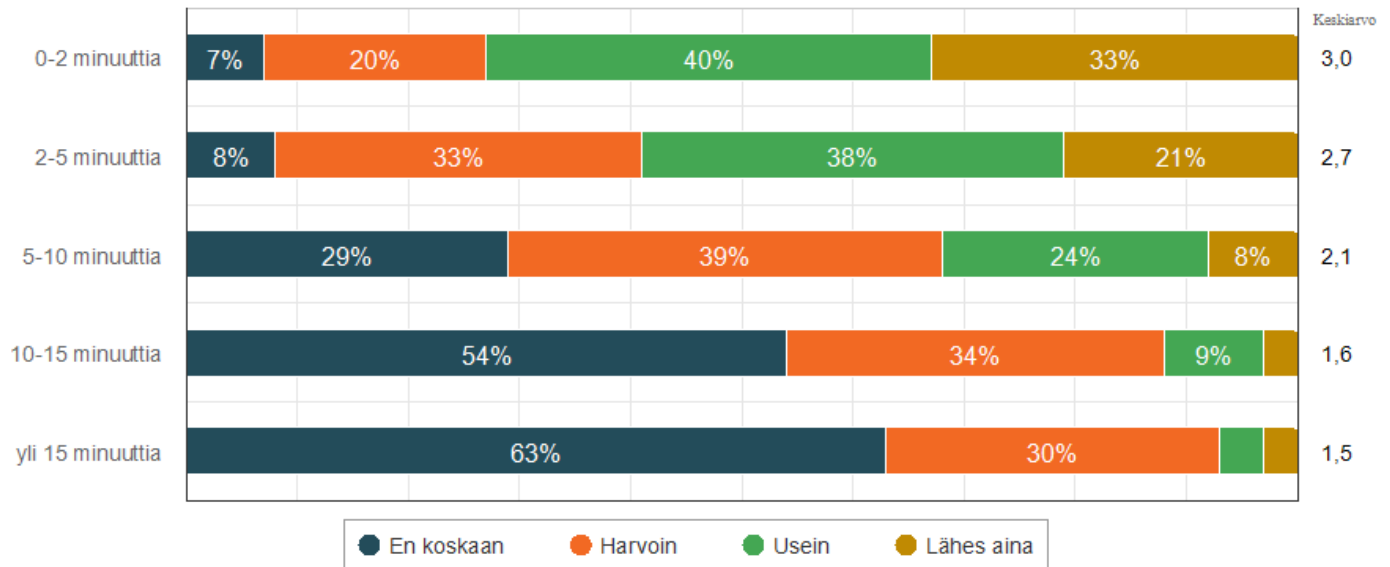
Vastaaajien määrä: 298, valittujen vastausten lukumäärä: 346



	n	Prosentti
Soittamalla	268	89,9%
Tekstiviestillä	44	14,8%
Sähköpostilla	34	11,4%

Soittaessani välityskeskukseen, olen jonottanut linjoilla

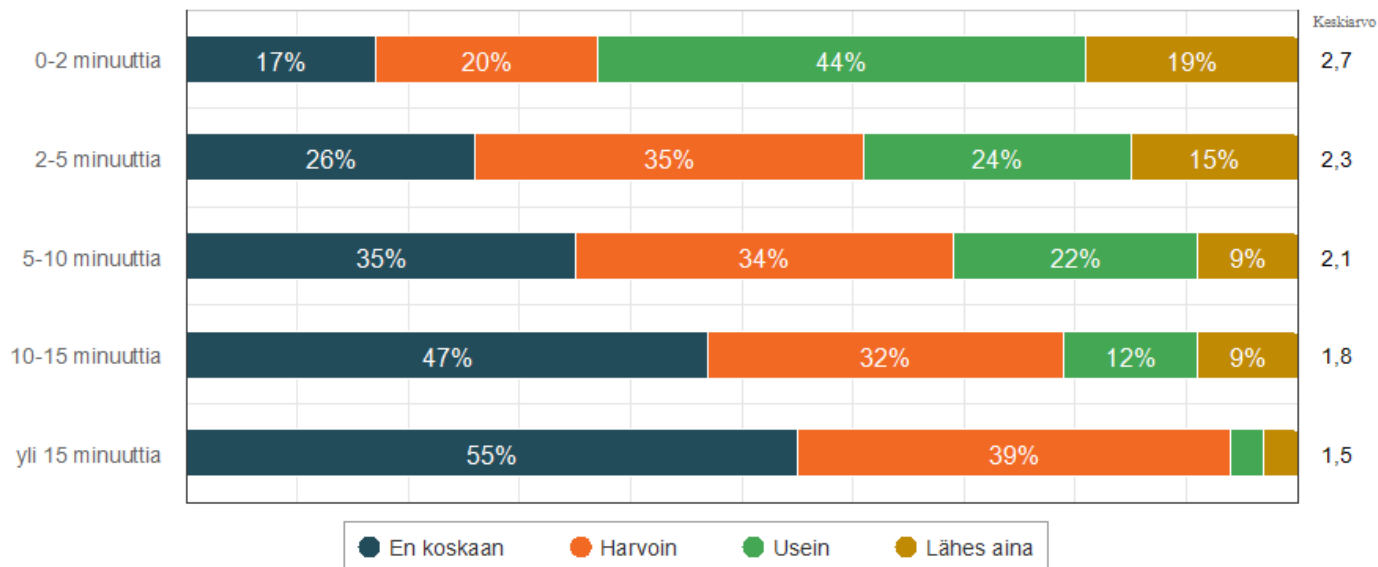
Vastaajien määrä: 259



	En koskaan	Harvoin	Usein	Lähes aina	Keskiarvo	Mediaani
0-2 minuuttia	7,4%	20,0%	40,0%	32,6%	3,0	3,0
2-5 minuuttia	8,3%	33,2%	37,8%	20,7%	2,7	3,0
5-10 minuuttia	29,2%	39,1%	24,3%	7,4%	2,1	2,0
10-15 minuuttia	54,3%	33,5%	9,1%	3,1%	1,6	1,0
yli 15 minuuttia	63,3%	29,9%	3,4%	3,4%	1,5	1,0
Yhteensä	32,5%	31,1%	22,9%	13,4%	2,2	2,0

Tilatessani kyydin tekstiviestillä, olen joutunut odottamaan kuittausta

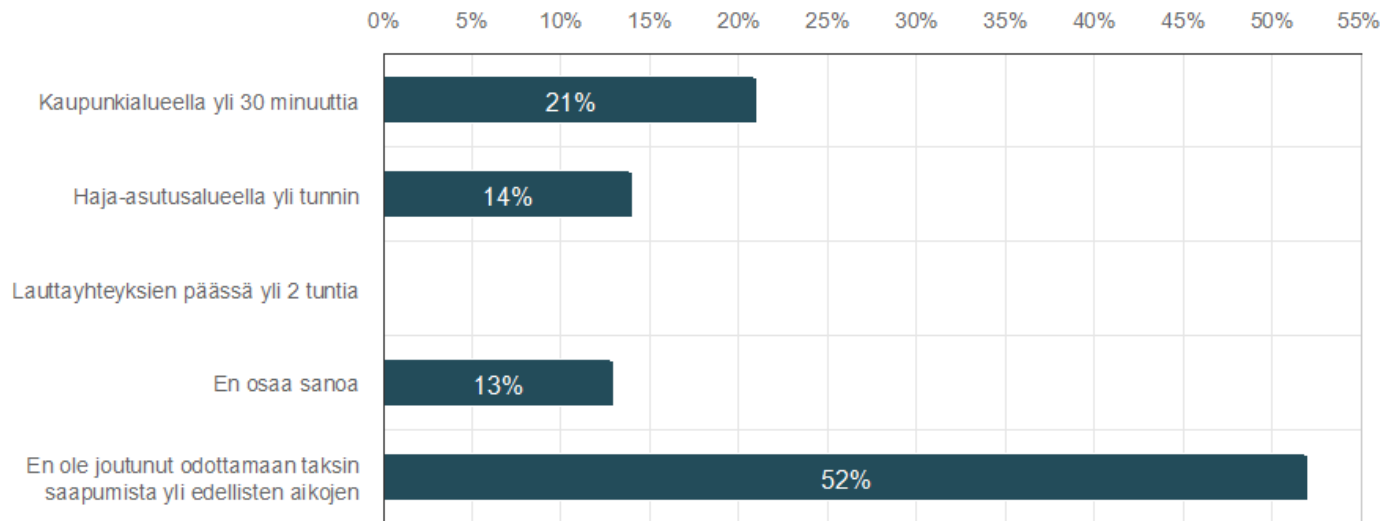
Vastaajien määrä: 40



	En koskaan	Harvoin	Usein	Lähes aina	Keskiarvo	Mediaani
0-2 minuuttia	16,7%	19,5%	44,4%	19,4%	2,7	3,0
2-5 minuuttia	26,5%	35,3%	23,5%	14,7%	2,3	2,0
5-10 minuuttia	34,4%	34,4%	21,9%	9,3%	2,1	2,0
10-15 minuuttia	47,1%	32,3%	11,8%	8,8%	1,8	2,0
yli 15 minuuttia	54,9%	38,7%	3,2%	3,2%	1,5	1,0
Yhteensä	35,9%	32,0%	21,0%	11,1%	2,1	2,0

Olen / olemme joutuneet odottamaan taksin saapumista tilaamisen jälkeen:

Vastaajien määrä: 293



	n	Prosentti
Kaupunkialueella yli 30 minuuttia	60	20,5%
Haja-asutusalueella yli tunnin	42	14,3%
Lauttayhteyksien päässä yli 2 tuntia	0	0,0%
En osaa sanoa	39	13,3%
En ole joutunut odottamaan taksin saapumista yli edellisten aikojen	152	51,9%

Varhan ohjeissa ennakotilaukset tulee tehdä vähintään 12 tuntia ennen matkaa. Miten koet tämän toimivan?

Vastaajien määrä: 270

Yhteenveto annetuista vastauksista:

1. Vakiotaksioikeuksien epäjohtonmukaisuudet

- Vakiotaksioikeuden saaminen vaikuttaa sattumanvaraiselta; samankaltaisissa tilanteissa toisille se myönnetään ja toisille ei.
- Päätöskriteerit eivät ole selkeitä tai yhdenmukaisia, mikä aiheuttaa epävarmuutta ja turhautumista käyttäjissä.
- Osa vastaajista kertoi, että päätökset eivät ota riittävästi huomioon yksilöllisiä tarpeita, kuten vamman tai sairauden vaikutuksia liikkumiseen.

2. Toivetaksipalvelun hyödyt ja laajentamisen tarve

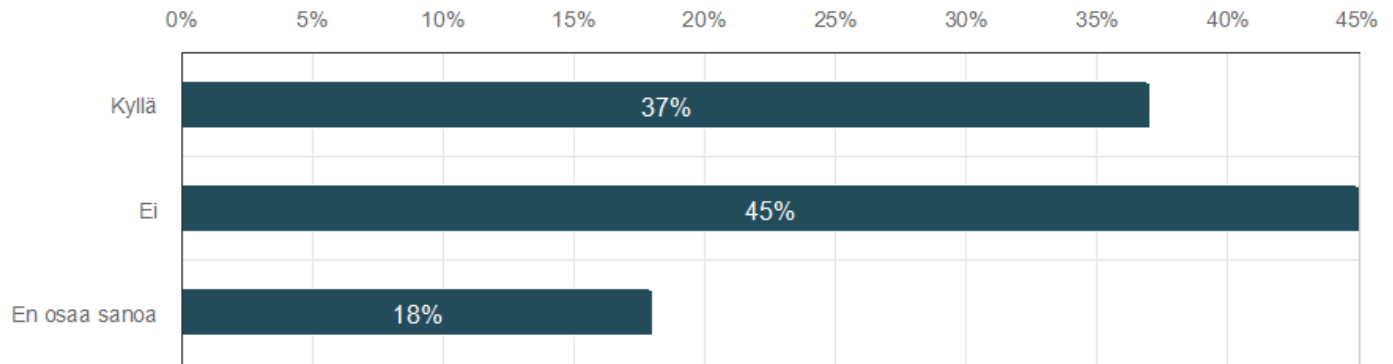
- Toivetaksipalvelu koettiin erittäin hyödylliseksi, erityisesti heille, joilla on vakituinen kuljettaja, joka tuntee asiakkaan tarpeet.
- Asiakkaat kokevat palvelun sujuvammaksi ja turvallisemmaksi, kun saavat tutun kuljettajan.
- Laajentamista toivotaan, koska nykyinen järjestelmä ei aina mahdollista toivetaksin käyttöä, mikä vaikeuttaa arkea erityisesti vaikeavammaisilla ja muistisairailla.

3. Kuljettajien aiheuttamat turvallisuus- ja häirintäongelmat

- Useat vastaajat raportoivat kuljettajien epäasiallisesta käytöksestä, kuten epäkohteliaasta puheesta, vähättelystä ja kiirehtimisestä.
- Joissakin tapauksissa on koettu turvattomuutta tai jopa suoraa häirintää, mikä tekee palvelun käytöstä ahdistavaa.
- Kuljettajien koulutuksen ja asiakaspalvelutaidon parantamista pidetään tärkeänä ratkaisuna näihin ongelmiin.

Taksi on myöhästynyt sovitusta ajasta ennakotilauksesta huolimatta

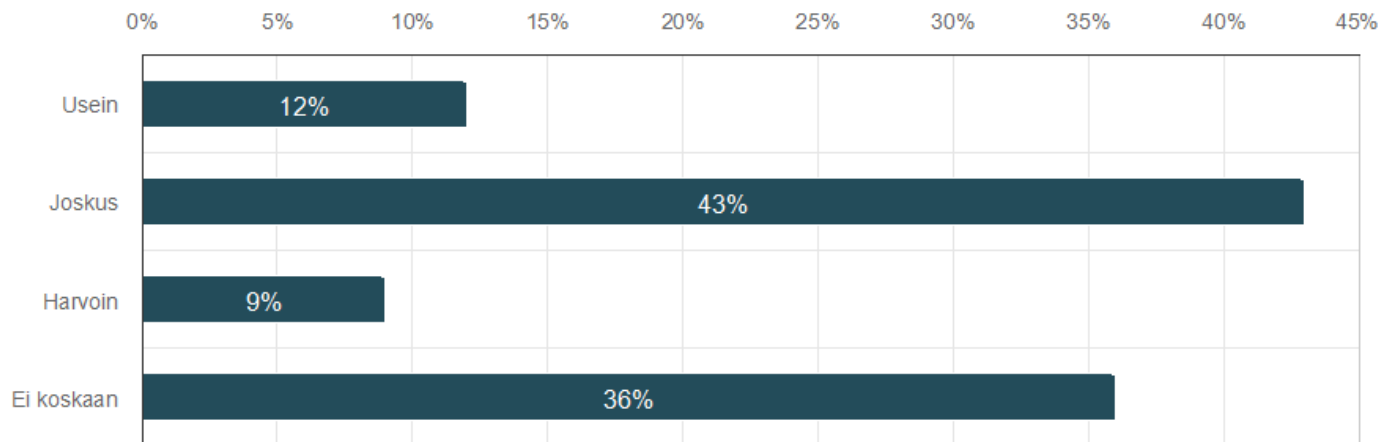
Vastaajien määrä: 295



	n	Prosentti
Kyllä	108	36,6%
Ei	133	45,1%
En osaa sanoa	54	18,3%

Päätöksen saaja on myöhästynyt töistä / koulusta taksien myöhästelyn takia:

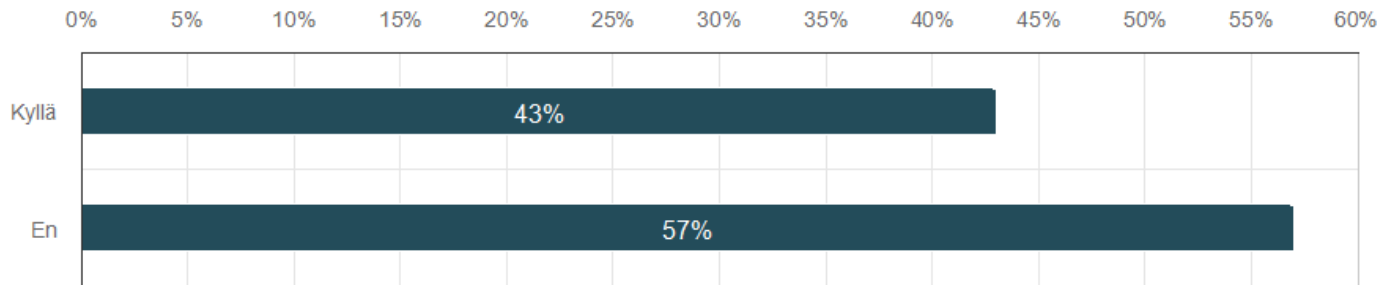
Vastaajien määrä: 42



	n	Prosentti
Usein	5	11,9%
Joskus	18	42,9%
Harvoin	4	9,5%
Ei koskaan	15	35,7%

Olen käyttänyt toivetaksia

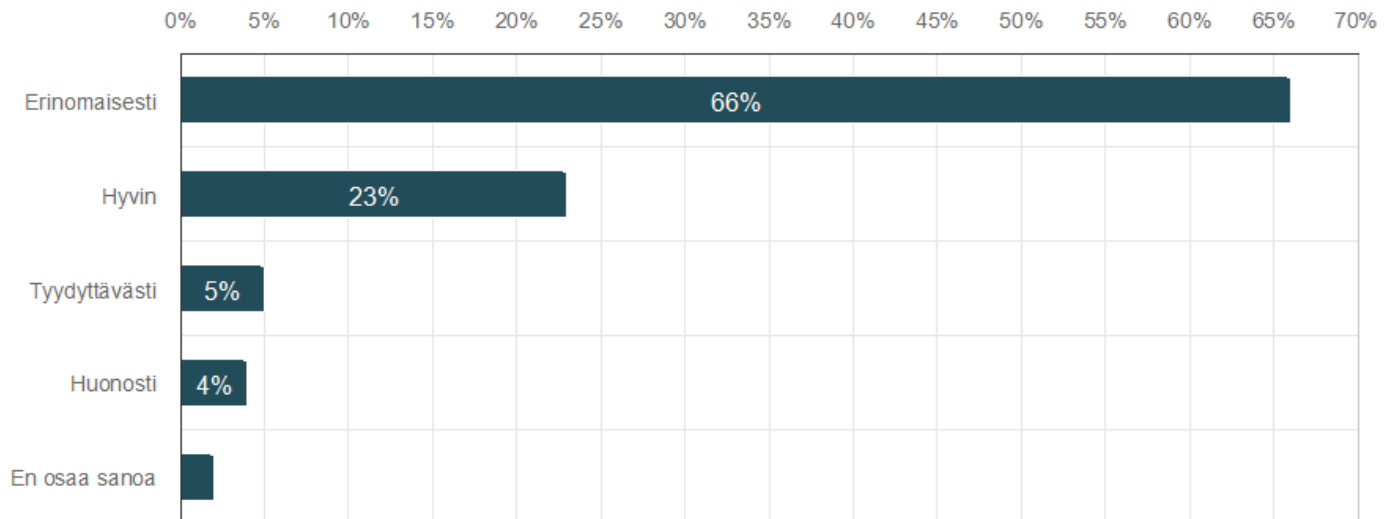
Vastaajien määrä: 295



	n	Prosentti
Kyllä	128	43,4%
En	167	56,6%

Toivetaksin käyttö on toiminut:

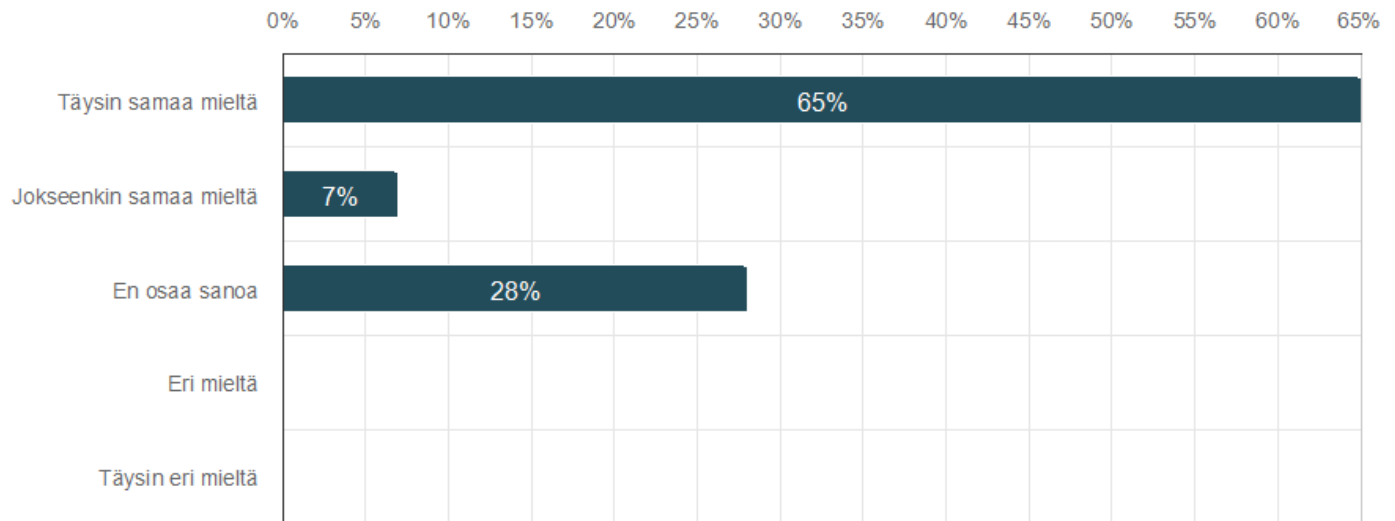
Vastaajien määrä: 128



	n	Prosentti
Erinomaisesti	84	65,6%
Hyvin	30	23,4%
Tyydyttävästi	7	5,5%
Huonosti	5	3,9%
En osaa sanoa	2	1,6%

Toivetaksia tulisi mielestäni pystyä käyttämään myös työ- ja opiskelumatkoilla

Vastaajien määrä: 290



	n	Prosentti
Täysin samaa mieltä	188	64,8%
Jokseenkin samaa mieltä	20	6,9%
En osaa sanoa	80	27,6%
Eri mieltä	1	0,4%
Täysin eri mieltä	1	0,3%

Muuta mitä haluat sanoa Toivetaksi-palvelusta:

Vastaajien määrä: 17

Yhteenveto annetuista avoimista vastauksista:

Keskeiset ongelmakohdat:

1. Aikataulujen epäluotettavuus

Monet vastaajat ovat kokeneet suuria haasteita kuljetusten täsmällisyydessä. Usein autot saapuvat myöhässä tai jopa jäävät kokonaan saapumatta ilman ennakkotiedotusta, mikä aiheuttaa merkittäviä haittoja erityisesti työ- ja lääkärikäynneille.

2. Varausjärjestelmän ongelmat

Käyttäjät raportoivat teknisiä vaikeuksia varausjärjestelmässä, mukaan lukien sovelluksen kaatuminen, epäselvät vahvistukset ja puutteellinen asiakastuki ongelmatilanteissa.

3. Kuljettajien vaihteleva palvelutaso

Asiakkaiden kokemukset kuljettajista vaihtelevat suuresti. Osa kuljettajista saa kiitosta ystävällisyydestä, mutta toisten kohdalla mainitaan epäkohteliaisuus ja haluttomuus auttaa erityisesti liikuntarajoitteisia asiakkaita.

4. Reittien ja joustavuuden puute

Useat vastaajat toivoivat, että palvelu olisi joustavampi ja paremmin räätälöitävissä asiakkaiden tarpeisiin. Pitkät kiertoreitit ja ennakoimattomat reittimuutokset ovat aiheuttaneet turhautumista ja tehneet matkoista hankalia.

5. Hinnoittelun epäselvyys ja kustannukset

Osa käyttäjistä kokee hinnat liian korkeiksi suhteessa palvelun laatuun. Erityisesti epätasainen hinnoittelu ja yllättävät lisämaksut ovat herättäneet huolta.

Positiiviset huomiot:

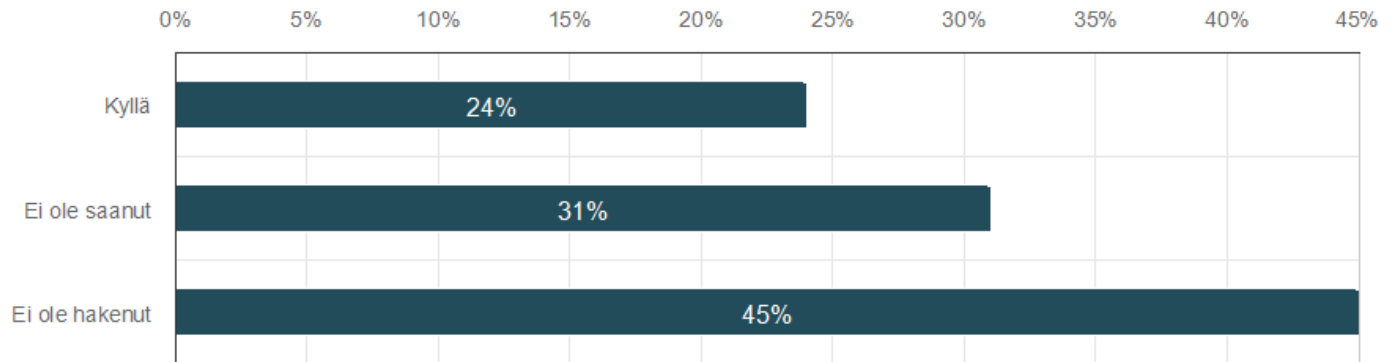
- Palvelu tarjoaa tärkeän ja välttämättömän liikkumismahdollisuuden monille käyttäjille, joilla ei ole muita kulkuvaihtoehtoja.
- Kun kuljetukset toimivat odotetusti, ne helpottavat huomattavasti arkea ja lisäävät itsenäistä liikkumista.
- Osa kuljettajista saa kiitosta ystävällisyydestä ja avuliaisuudesta.

Johtopäätökset ja suositukset:

Palautteiden perusteella kuljetuspalveluiden toimivuutta voidaan parantaa keskittymällä erityisesti aikataulujen luotettavuuteen, varausjärjestelmän käytettävyyteen ja kuljettajien palvelukoulutukseen. Lisäksi tarvitaan selkeämpi hinnoittelumalli ja reittien suunnittelun joustavuutta. Näihin asioihin panostamalla palvelun kokonaislaatu ja asiakastyytyväisyys voidaan merkittävästi kohentaa.

Päätöksen saaja on saanut vakiotaksioikeuden

Vastaajien määrä: 306



	n	Prosentti
Kyllä	75	24,5%
Ei ole saanut	94	30,7%
Ei ole hakenut	137	44,8%

Kerro halutessasi, millä perusteilla olet saanut oikeuden vakiotaksiin

Tällä kysymyksellä on tarkoitus kartoittaa kuntien välisiä perustelujen eroja. Tähän kysymykseen ei ole pakko vastata.

Vastaajien määrä: 41

Yhteenveto annetuista avoimista vastauksista:

Keskeiset ongelmakohdat:

Terveysteen liittyvät haasteet ja erityistarpeiden huomioiminen

Monilla käyttäjillä on vakavia terveyshaasteita, kuten näkö-, liikunta-, puhe- ja kehitysvammat, jotka vaikeuttavat julkisen liikenteen käyttöä. Erityisesti tutun ja luotettavan kuljettajan saaminen on koettu tärkeäksi turvallisuuden ja sujuvan kommunikaation kannalta.

- Monet asiakkaat tarvitsevat vakiotaksia jatkuvasti terveydellisten rajoitteiden vuoksi, mutta päätösten saaminen on ollut vaikeaa ja vaatinut pitkälistä hakuprosessia.
- Kuljettajien välinpitämätön asenne ja epäasiallinen käytös ovat lisänneet matkustamisen stressiä, erityisesti henkilöillä, joilla on psyykkisiä haasteita, kuten ahdistuneisuutta ja paniikkikohtauksia.
- Kommunikaatio-ongelmat, kuten afasia tai kuurosokeus, vaativat kuljettajilta erityisosaamista, jota ei aina ole.
- Monilla on erityisvaatimuksia, kuten tarve tietylle avulle matkan aikana (esim. opaskoiran oikea käsittely, pyörätuolin turvallinen kiinnitys tai injektion antaminen hengenvaarallisen kohtauksen sattuessa).

Positiiviset huomiot:

- Palvelu tarjoaa tärkeän ja välttämättömän liikkumismahdollisuuden monille käyttäjille, joilla ei ole muita kulkuvaihtoehtoja.
- Kun kuljetukset toimivat odotetusti, ne helpottavat huomattavasti arkea ja lisäävät itsenäistä liikkumista.
- Osa kuljettajista saa kiitosta ystävällisyydestä ja avuliaisuudesta.
- Tutun kuljettajan saaminen koetaan erittäin merkitykselliseksi turvallisuuden ja sujuvan matkanteon kannalta.

Johtopäätökset ja suositukset:

Palautteiden perusteella kuljetuspalveluihin tarvitaan selkeämpi hinnoittelumalli, reittien suunnittelun joustavuutta sekä parempaa huomiointia erityisryhmien tarpeisiin. Näihin asioihin panostamalla palvelun kokonaislaatu ja asiakastyytyväisyys voidaan merkittävästi kohentaa.

Kerro halutessasi, millä perusteilla oikeus vakiotaksiin kiellettiin

Tällä kysymyksellä on tarkoitus kartoittaa kuntien välisiä perustelujen eroja. Tähän kysymykseen ei ole pakko vastata.

Vastaajien määrä: 66

Yhteenveto annetuista vastauksista:

Keskeiset ongelmakohdat:

1. Puutteellinen tiedotus ja ohjeistus

- Monilla hakijoilla on ollut vaikeuksia ymmärtää, miten vakiotaksioikeutta haetaan, koska selkeitä ohjeita ei ole annettu.
- Hakemusten tilasta ei ole tiedotettu ajoissa, ja vastauksia on saatu viiveellä tai ei lainkaan.

2. Epäselvät ja kiristyneet kriteerit

- Vakiotaksioikeuden myöntämisen perusteet ovat olleet epäselviä ja kirjavia eri kunnissa.
- Kriteerit ovat kiristyneet merkittävästi, eikä niistä ole tiedotettu selkeästi hakijoille.
- Joillekin hakijoille on sanottu, etteivät he täytä kriteerejä, vaikka he käyttävät esimerkiksi pyörätuolia tai heillä on muita merkittäviä liikkumisen haasteita.

3. Perusteettomat ja ristiriitaiset hylkäämispäätökset

- Monissa tapauksissa hakemukset on hylätty ilman kunnollista perustelua.
- On tapauksia, joissa ensin on sanottu, että hakija ei täytä kriteerejä, mutta myöhemmin on kuitenkin myönnetty oikeus vasta uudelleenhakemuksen jälkeen.
- Lääkärintodistukset ja sosiaalityöntekijöiden suositukset eivät ole vaikuttaneet päätöksiin odotetulla tavalla.

4. Kuljetuspalveluiden saatavuus ja turvallisuus

- Haja-asutusalueilla taksien saaminen on vaikeutunut, ja erityisesti lyhyet matkat ovat haastavia.
- Monilla asiakkailla on erityistarpeita, kuten vaikeuksia kommunikoida vieraiden kuljettajien kanssa, mutta näitä ei ole huomioitu päätöksissä.
- Tutun ja turvallisen kuljettajan merkitystä ei ole tunnustettu, vaikka se on monille välttämätöntä.

5. Vaikutukset arkeen ja työelämään

- Hylätyt hakemukset ovat johtaneet siihen, että monet ovat myöhästyneet töistä tai joutuneet odottamaan kyytiä kohtuuttoman pitkään.
- Sosiaalisen elämän rajoittuminen: monilla on vaikeuksia päästä esimerkiksi käymään kaupassa tai tapaamaan ystäviä.

Positiiviset huomiot:

- Kun vakiotaksioikeus on myönnetty, palvelu on toiminut hyvin ja mahdollistanut itsenäisen liikkumisen.
- Osa kunnista on myöntänyt oikeuden helpommin, mikä on parantanut asiakkaiden hyvinvointia.

Johtopäätökset ja kehitysehdotukset:

- Hakuprosessia ja kriteerejä on selkeytettävä, jotta hakijat tietävät, millä perusteilla päätöksiä tehdään.
- Päätökset tulisi perustella yksityiskohtaisesti ja niiden tulisi olla johdonmukaisia.
- Taksipalveluiden saavutettavuus ja turvallisuus on varmistettava erityisesti erityisryhmille.
- Mahdollisuus toivetaksiin tulisi laajentaa, jotta asiakkaat voivat käyttää palvelua turvallisesti ja joustavasti.
- Kuljetuspalveluiden tulee tukea vammaisten ja sairaiden ihmisten työllistymistä ja sosiaalista osallistumista.

Yleisarvosana kuljetuspalveluille Varhan alueella

Vastaajien määrä: 261

Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Summa	Keskihajonta
1,0	5,0	3,3	3,0	873,0	1,2

Muuta palautetta kuljetuspalveluista / vapaa sana:

Vastaajien määrä: 194

Yhteenveto annetuista vastauksista:

Keskeiset ongelmakohdat

- **Kuljetuspalveluiden toimivuus ja luotettavuus:** Monet vastaajat kokevat, että nykyinen järjestelmä ei toimi sujuvasti. Taksien saatavuus on epävarmaa, erityisesti haja-asutusalueilla, ja matkojen tilaaminen voi olla vaikeaa. Toisinaan kyytejä ei tule lainkaan, tai niiden saapuminen kestää kohtuuttoman pitkään.
- **Kommunikaatio ja asiakaspalvelu:** Asiakkaat ovat kokeneet suuria haasteita viestinnässä palveluntuottajien kanssa. Päätöksiä ei perustella riittävästi, eikä kyselyihin tai tiedusteluihin vastata asianmukaisesti. Monet ovat jääneet ilman selkeää tietoa siitä, miksi heidän hakemuksiaan on hylätty.
- **Vakiotaksioikeuden puuttuminen:** Monilla vammaisilla ja pitkäaikaissairaille on ollut aiemmin vakiotaksioikeus, mutta se on poistettu ilman selkeitä perusteluita. Tämä on aiheuttanut suuria vaikeuksia erityisesti niille, jotka tarvitsevat tutun kuljettajan apua esimerkiksi siirtymisissä tai kommunikoinnissa.
- **Kriteerit ja niiden tulkinta:** Moni kokee, että vakiotaksioikeuden myöntämiskriteerit ovat epäselviä ja liian tiukkoja. Päätökset vaikuttavat vaihtelevan tapauskohtaisesti ilman yhtenäisiä linjauksia. Joissain tapauksissa vaikuttaa siltä, että hakijoiden toimintakykyä arvioidaan virheellisesti.
- **Turvallisuus ja esteettömyys:** Useat vastaajat ovat kokeneet turvattomuutta käyttäessään vaihtuvia kuljettajia, jotka eivät tunne heidän tarpeitaan. Kuljettajien puutteellinen koulutus ja esteettömyysongelmat (esim. sopivien ajoneuvojen puute) vaikeuttavat kuljetuspalveluiden käyttöä merkittävästi.

Ehdotetut kehitystoimenpiteet

- **Selkeämmät ja yhtenäiset kriteerit:** Asiakkaat toivovat avoimuutta ja johdonmukaisuutta vakiotaksioikeuden myöntämisessä. Päätösten perustelut tulisi tehdä selkeämmin ja kirjallisesti.
- **Parannukset asiakaspalveluun ja viestintään:** Päätöksistä ja palveluiden saatavuudesta tulisi tiedottaa paremmin. Asiakkaiden yhteydenottoihin tulisi vastata viivytyksettä ja selkeästi.
- **Joustavammat kuljetuspalvelut:** Asiakkaat toivovat mahdollisuutta valita toivetaksi ilman tiukkoja rajoituksia, mikä parantaisi palvelun käytettävyyttä ja turvallisuutta.

- **Esteettömyyden ja turvallisuuden parantaminen:** Kuljettajien koulutusta tulisi kehittää erityisryhmien tarpeiden huomioimiseksi. Lisäksi tulisi varmistaa, että käytettävissä on riittävästi esteettömiä ajoneuvoja.

Positiiviset palautteet

- Joissakin tapauksissa palvelu on toiminut hyvin, ja tutut kuljettajat ovat olleet avuksi.
- Kuljetuspalvelun tarjoaminen sinänsä on tärkeää ja arvokasta monille käyttäjille.
- Järjestelmän toimivuus on paikoin parantunut, mutta se vaatii edelleen kehitystä ja asiakaslähtoisempää otetta.