

NÄKÖVAMMAISTEN KOKEMUKSIA HELSINGIN MATKAPALVELUN
KULJETUSPALVELUSTA

Merja Haakana
Opinnäytetyö, kevät 2016
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi

TIIVISTELMÄ

Haakana, Merja. Näkövammaisten kokemuksia Helsingin Matkapalvelun kuljetuspalvelusta. Helsinki, kevät 2016, 70 sivua, 3 liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma, sosionomi (AMK).

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millaisia kokemuksia näkövammaisilla on Helsingin Matkapalvelun kuljetuspalvelusta. Helsingin Matkapalvelu on osa Helsingin kaupungin palvelukeskusta, joka hoitaa vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain perusteella myönnettyjä kuljetuspalveluita. Käytännön kuljetuksen hoitavat sosiaali- ja terveystieteiden kilpailuttamat liikennöitsijät. Asiakkaat ovat etupäässä vaikeavammaisia sekä vanhuksia. Palvelun yhtenä tavoitteena on yhdistellä asiakkaita samoihin kyyteihin. Tällä tavalla pyritään saamaan säästöjä kasvaviin kuljetuspalvelukustannuksiin.

Opinnäytetyön keskeisiä käsitteitä olivat näkövammaisuus, osallisuus ja yhdenvertaisuus. Kyseessä oli laadullinen tutkimus. Aineisto kerättiin teemahaastattelulla kahdessa eri ryhmässä, josta toisessa oli työssäkäyviä ja opiskelevia näkövammaisia ja toisessa työeläkeikäisiä. Molemmista ryhmistä oli sekä vaikeasti heikkonäköisiä että sokeita henkilöitä. Haastateltavat saatiin koottua Helsingin Uudenmaan Näkövammaisten yhdistyksen kerhotila Pengertuvan ja Näkövammaisten Keskusliiton Iris-talon kävijöistä.

Ryhmien välillä mielipiteet Helsingin Matkapalvelun kuljetuspalveluiden toimivuudesta erosivat toisistaan. Kun eläkeikäiset olivat suhteellisen tyytyväisiä palveluun, työikäisille kuljetuspalvelun järjestelytapa hankaloitti selvästi elämää. Haastattelussa ilmeni, että selkein yksittäinen selittävä tekijä tyytyväisyyteen oli eri elämäntilanteessa olevien ihmisten erilainen elämänrytmi. Odotusajat, epätietoisuus matkan kestosta ja vaikeudet auton löytämisestä lisäsivät työssä käyvien ja opiskelijoiden stressiä, epävarmuutta ja ahdistusta. Molemmista ryhmistä odotusaikoihin liittyi turvattomuuden lisääntymistä.

Tutkimuksessa ilmeni myös viestintään liittyviä ongelmia. Helsingin Matkapalvelun asiakaspalautejärjestelmä ei ollut asiakkaan kannalta toimiva. Sosiaalitoimen ja kuljetuspalvelun järjestäjän välinen viestintä oli ajoittain virheellistä ja asiakaspalvelu kirjavaa. Kuljetuspalvelun lukuisat säännöt olivat asiakkaan kannalta vaikeasti ymmärrettävissä. Osalla kuljettajista asiakaspalvelutaidoissa oli puutteita: tilannetajua ei ollut, ei osattu toimia vaikeavammaisen henkilön kanssa tai suomen kielen taito oli ollut heikkoa tai sitä ei ollut juuri lainkaan. Nuoremmat näkövammaiset naiset olivat kokeneet myös kuljettajien taholta seksuaalista häirintää.

Parannusehdotuksina esitettiin ”pikamatkojen” lisäämistä (auto tilauksesta asiakkaalla 15 minuutissa). Kuljettajien asiakaspalvelutaitoihin haluttiin lisää koulutusta. Palautejärjestelmään ja asiakasviestintään toivottiin myös kohennusta. Päätöksentekijöiden ja palvelun toteuttajien kanssa toivottiin vuoropuhelua, jotta näkövammaisen oma ääni tulisi kuuluviin heitä koskevissa asioissa.

Asiasanat: näkövammaisuus, vammaisuus, kuljetuspalvelut, Helsingin Matkapalvelu, osallisuus, yhdenvertaisuus.

ABSTRACT

Haakana, Merja.

Visually impaired people's experiences of transportation service. p, 70. 3 appendices. Language: Finnish. Spring 2016. Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services: Bachelor of Social Services.

The objective of this thesis was to examine the experiences the visually impaired persons have on the Helsingin Matkapalvelu, Helsinki Transportation Service which is a part of the Service Centre of the city. The actual service is carried out by transportation companies which have been chosen by a process of competitive bidding. The customers are mostly severely disabled or elderly persons. One of the objectives of the service is to combine several customers into one trip. This is done in order to achieve savings in the growing transportation costs.

The framework consists of visual impairment, participation, and equality. The study in question is a qualitative one. The data was collected from two groups, one composed of visually impaired persons who work or study, and the other of visually impaired persons who already have retired. Both groups included severely visually impaired and fully blind individuals.

As results for the thesis were that opinions of the two groups of the transportation services and their functionality differed from one another. Whereas the pensioners were fairly content with the service, for the people of working age the way the transportation was organized caused problems in their everyday life. The interviews revealed that the most important explicatory factor in the differences of opinion was the different daily rhythm of people in different life situation. Waiting times, not being aware of how long the trip will last and difficulties in finding the vehicle increased anxiety and stress in the group of working or studying persons. In both groups, extensive waiting times were linked feeling unsafe.

The study also uncovered problems in communication. The customer feedback system of the Helsinki Transportation Service does not work, from the perspective of the customer. Some of the drivers lack customer service skills: they did not always know the appropriate way to behave in a given situation were unable to assist a severely disabled person and their knowledge of the Finnish language was poor or completely nonexistent. Younger visually impaired women have also experienced sexual harassment from some of the drivers. Possible improvements that have been proposed are increasing "quick journeys" (the vehicle reaches the customer within 15 minutes of placing request). Additional customer service training for the drivers is also requested. A dialogue between the decision makers and the administrative parties who actually carry out the transportation services is needed, so that the voice of the visually impaired themselves can be heard in issues that relate to them.

Keywords: visual impairment, disability, transportation services, Helsinki Transportation Service, participation, equality.

Sisällys

1 JOHDANTO	6
2 TYÖN TAUSTAA JA AIEMMAT TUTKIMUKSET	9
3 NÄKÖVAMMAISUUS	11
3.1 NÄKÖVAMMA JA SEN AIHEUTTAMAT HAITAT.....	11
3.2 NÄKÖVAMMA JA LIIKKUMINEN.....	13
4 VAMMAISPALVELUT	15
4.1 <i>Vammaispalvelulaki oikeuttaa kuljetuspalveluihin</i>	15
4.2 LAKI UUDISTUU	16
4.3 HELSINGIN MATKAPALVELU.....	17
5 TEOREETTINEN VIITEKEHYS	19
5.1 OSALLISUUS	19
5.2 TASA-ARVO JA YHDENVERTAISUUS	22
6 TUTKIMUSPROSESSI	25
6.1 TUTKIMUSTEHTÄVÄ	25
6.2 KOHDERYHMÄ	25
6.3 AINEISTON KERUUMENETELMÄT	26
6.4 AINEISTON ANALYSOINTI.....	28
7 TULOKSET	29
7.1 NÄKÖVAMMAINEN JA LIIKKUMINEN	29
7.1.1 <i>Kuljetuspalveluille on tarve</i>	29
7.1.2 <i>Näkövammaisen joukkoliikenteessä</i>	31
7.2 AIKA JA ELÄMÄN MENOT.....	33
7.3 VIESTINTÄ	38
7.3.1 <i>Vuorovaikutus kuljettajan kanssa</i>	38
7.3.2 <i>Asiakaspalaute ja tiedottaminen</i>	42
7.3.3 <i>Näkövammaisen ääni kuuluviin</i>	45
8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	48
8.1 TOIMIVA YHDELLE, TOIMIMATON TOISELLE	48
8.2 ASIAKKAASTA LAADUN VALVOJA	49
8.3 LISÄÄ VUOROPUHELUA.....	51
8.4 POHDINTA	52

9 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS.....	56
10 JATKOTUTKIMUKSIA.....	58
11 OPINNÄYTETYÖN PROSESSI JA AMMATILLINEN KASVU.....	60
LÄHTEET	62
LIITE 1: KULJETUSPALVELUIDEN MATKAHINNAT HELSINGIN MATKAPALVELUSSA 1.1.2016	67
LIITE 2: HAASTATTELURUNKO	68
LIITE 3: TUTKIMUSHAASTATELTAVIEN HAKUILMOITUS.....	70

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni liittyy näkövammaisten kokemuksiin Helsingin Matkapalvelusta (HMP). HMP on vaikeavammaisille ja vanhuksille tarkoitettu kuljetuspalvelu, joka toteuttaa kuljetuksia yhteistyössä Helsingin kaupungin palvelukeskuksen (entinen Palmia), sosiaali- ja terveystieteiden ja yksityisten liikenneyritysten välillä. Palvelu on myönnetty asiakkaille vammais- ja sosiaalihuoltolain perusteella. Käytännön kuljetuksen hoitavat sosiaali- ja terveystieteiden kilpailuttamat liikennöitsijät. Palvelun yhtenä tavoitteena on yhdistellä asiakkaita samoihin kyyteihin. (Tietoa Helsingin Matkapalvelusta i.a.)

Vammais- ja sosiaalihuoltolain (380/1987) mukaan kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle kohtuulliset kuljetuspalvelut, jollei henkilö voi vammansa vuoksi käyttää julkista liikennettä. Välttämättömäksi katsottujen työ- ja opiskelumatkojen lisäksi vaikeavammaisen henkilö saa vähintään 18 yhdensuuntaista vapaa-ajan matkaa kuukaudessa. Kuljetuspalveluiden ideana on edistää vaikeavammaisen henkilön tasa-arvoa ja aktiivisia toimintamahdollisuuksia. Mikäli julkinen sektori ei itse tuota lain edellyttämiä palveluita, sen tulee kilpailuttaa palveluja tuottavat yksityiset palveluntarjoajat. Kilpailutus suoritetaan julkisista hankinnoista olevan lain (348/2007) tai erityisalojen hankinnasta olevan lain (347/2007) mukaisesti. (Arajärvi 2011, 40.)

Kunta saa itse päättää, millä tavoin se järjestää kuljetuspalvelut. Helsinki on päättänyt vaikeavammaisten taksimatkojen yhdistämiseen. Taksimatkojen yhdistäminen tarkoittaa sitä, että samalta suunnalta suurin piirtein samoihin aikoihin kuljetuspalvelua tarvitsevat henkilöt käyttävät samaa kulkuneuvoa. Helsingissä matkojenyhdistelykokeilu aloitettiin vuonna 2002 läntisellä sosiaalialueella. Siihen saakka vammais- ja sosiaalihuoltolain perusteella palvelua saaneet henkilöt tekivät matkansa yksittäisillä takseilla. Julkista liikennettä kehittämällä ja matkojen yhdistelyllä haluttiin vähentää kuljetuskustannuksia. Vuonna 2006 kokeilu laajeni koko kaupungin alueelle. Siitä asti kuljetukset on järjestänyt Helsingin Matkapalvelu (HMP). Sen osana toimii vielä nykyisinkin Helsingin Matkapalvelukeskus (HMPK), jonka tehtävänä on vastaanottaa

matkatilaukset ja välittää ne liikennöitsijöille. (Mölkänen 2008, 3–4; Näkövammaisten liitto i.a.)

Helsingissä kuljetuspalvelukäytäntöjen muutos aiheutti kovaa kritiikkiä: matkojen odotusajat venyivät, matka-aika saattoi kestää kokonaisuudessaan kohtuuttoman kauan ja turvallisuudessa oli puutteita. Samaan aikaan kun laki puhuu vammaisten osallisuudesta ja yhteiskunnallisesta tasa-arvosta, vaikeavammaisten henkilöiden liikkumiseen liittyvät ongelmat lisääntyivät ja hankaloittivat vammaisen jokapäiväistä elämää. Sosiaaliamiehelle tehtiin kuljetuksista useita valituksia, Helsingin keskustaan järjestettiin mielenosoitus kuljetuspalveluista ja nettiadressilla haettiin nimiä HMPK:n lopettamiseksi. Vammaisjärjestöt ovat olleet huolissaan vaikeavammaisten henkilöiden liikkumisen vapaudesta. Osalle kuljetuspalveluiden käytöstä tuli ylivoimaisen vaikeaa.

Vammaispolitiikassa puhutaan entistä enemmän vammaisten henkilöiden yhteiskunnallisesta osallisuudesta ja yhdenvertaisuudesta. Liikkuminen on välttämätön edellytys osallistumiselle. Monelle vaikeavammaiselle liikkumisen edellytyksenä ovat lakisääteiset kuljetuspalvelut. YK:n vammaisia ihmisiä koskevan yleissopimuksen mukaan vammaisuus määritellään nykyisin etenkin ihmisoikeuskysymyksenä. Vammaisella ihmisellä on oltava mahdollisuus vaatia oikeuksiensa toteuttamista. Kuljetuspalvelut ovat siten myös perustuslaillinen yhdenvertaisuusasia. Tätä taustaa vasten olen valinnut opinnäytetyöni teoreettiseksi lähtökohdiksi tasa-arvon, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden käsitteet.

Yhteistyötahoni on Näkövammaisten liitto ry (entinen Näkövammaisten Keskusliitto ry). Liitto edistää näkövammaisten ihmisten mahdollisuuksia ja osallisuutta yhteiskunnassa. Se tarjoaa muun muassa moniammatillisia erityispalveluita, yhteisöllisyyttä ja mahdollisuuksia yhdessäoloon. Liitolla on alueellisia ja valtakunnallisia toimialayhdistyksiä. (Näkövammaisten Keskusliitto ry:n toimintasuunnitelma 2015, 4.). Olen tehnyt CP-liiton päivätoimintaan keikkatyötä ja tavannut sitä kautta kuljetuspalveluiden käyttäjiä. Näkövammaisuus on minulle sen sijaan uusi aihealue, mutta olen jo pitkään halunnut

perehtyä siihen. Tutkittavien rajaus Helsingin Matkapalvelukeskuksen käyttäjiin tuli Näkövammaisten liitossa käymieni keskustelujen pohjalta.

Vastaavaa tutkimusta, jossa näkövammaisilta kysyttäisiin kuljetuspalveluiden toimivuudesta, en ole löytänyt. Näkövammaiset ovat olleet kyllä vastaajina liikkumiseen liittyvissä tutkimuksissa, mutta silloin vaikeavammaisia on tarkasteltu useimmiten yhtenä ryhmänä.

2 TYÖN TAUSTAA JA AIEMMAT TUTKIMUKSET

Tällä hetkellä suurin osa näkövammaisista on ns. irrotettu HMP:stä eli he käyttävät tavallista taksia. Vaikeavammaiset näkövammaiset ovat suurin yksittäinen irrotettujen ryhmä Helsingissä. Irrotusperusteena on ollut terveydentilaan, toimintakykyyn, turvallisuuteen, avuntarpeeseen, työssäkäyntiin, opiskeluun tai muuhun elämäntilanteeseen liittyvät syyt. Tilanne on kuitenkin muuttumassa. Syksyllä 2015 sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus lähetti irrotetuille kuljetuspalveluiden käyttäjille kirjeen, jossa kysytään uudelleen perusteluista tavallisen taksin käytölle. Kaupungin tavoite on saada irrotetuista asiakkaista mahdollisimman monet Helsingin Matkapalvelun käyttäjiksi. Monelle näkövammaiselle vuoden 2016 alku tarkoittaakin siirtymistä HMP:n asiakkuuteen. (Helsingin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen pöytäkirja i.a.)

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen nykyinen kanta on se, että henkilöllä on oikeus irrottautua HMP:n käytöstä ainoastaan siinä tapauksessa, että hän aiheuttaa vakavaa vaaraa itselleen tai kanssamatkustajalle (emt.). Virasto vetoaa myös siihen, että tasapuolisuusperiaatteen nojalla palvelun tulee olla kaikille vaikeavammaisille sama. Vammaisjärjestöt ovat asiassa toista mieltä. Yhdenvertaisuus toteutuu heidän mukaansa nimenomaan siten, että vaikeimmassa tilanteessa olevat saavat positiivista erityiskohtelua, jotta tasa-arvo ja yhdenvertaisuus yhteiskunnassa ovat mahdollisia. Vammaisjärjestöjen toiminnan tavoitteena on vammaisen henkilön mahdollisimman normaali itsenäinen elämä.

Tähän aiheeseen liittyvistä aiemmista tutkimuksista lähimpänä omaa työtäni lienee Mirva Vimparin pro gradu vuodelta 2011. Hän tutki, miten kuljetuspalvelut toimivat Helsingissä liikuntavammaisten henkilöiden näkökulmasta ja kuinka ne vaikuttivat heidän arkielämänsä sujuvuuteen. Tutkimushaastateltavat olivat joutuneet kohtaamaan liikkuessaan pelkoa, ahdistusta, yksilösuojan loukkaamista, intimiteettisuojaan rikkomista ja välinpitämättömyyttä. Vimparin mukaan toimimattomat kuljetuspalvelut vaikeuttavat vammaisen arjessa selviytymistä rajoittaen vammaisen osallisuutta niin työhön, vapaa-

aikaan, opiskeluun kuin ihmissuhteiden ylläpitämiseen. Vimparin haastatteluiden aikaan matkojenyhdistelykeskus sijaitsi Iisalmessa. Sittemmin se on siirretty Helsinkiin.

Invalidisäätiön ja Kuntoutussäätiön julkaisussa (2014) kysyttiin vaikeavammaisilta henkilöiltä itseltään, kuinka todellista on heidän liikkumisen vapautensa. Vastajat arvioivat muun muassa sitä, mahdollistaako kuljetuspalvelu käynnit ystävien ja sukulaisten luona silloin kuin he haluaisivat, millainen vapaus heillä on matkustaa, viettää vapaa-aikaa, tavata ihmisiä halutessaan tai elää mielekästä elämää. Kunnan kustantamat kuljetuspalvelut eivät saaneet kyselyssä kovin hyvää kouluarvosanaa. Kuljetuspalvelukäytäntöihin toivottiin muun muassa joustavampaa palvelua ja sitä, että asiakkaiden yksilölliset tarpeet otettaisiin huomioon esimerkiksi matka-alueen, määrien ja yhdistelyiden suhteen. Asiakkaiden turvallisuus ja yksityisyys tulisi suojata aiempaa paremmin. Esteettömyyteen liittyvät seikat ja asiakkaiden toimintarajoitteet tulisi paremmin huomioiduksi, kun kuljetuspalveluiden kilpailutukset tehtäisiin yhteistyössä käyttäjiä edustavien vammaisjärjestöjen kanssa. Raportin mukaan käyttäjillä pitäisi olla oikeus vakiotaksiin, silloin kun se on turvallisen liikkumisen ja terveydentilan kannalta välttämätöntä. Tarpeellisena nähtiin myös valtakunnalliset ohjeistukset ja tiedottamisen lisääminen. (Puumalainen & ym. 2014, 6, 48–50.)

Esa Asikainen tutki väitöskirjassaan Helsingin Sanomien artikkelien pohjalta Helsingin vammaiskuljetuksia vuosina 2002–2007. Palvelukokeilun myötä käyttäjien mukaan palvelu muuttui epäluotettavaksi eikä se enää toiminut halutulla tavalla. Kokeilu heikensi asiakkaiden liikkumista kodin ulkopuolella ja puuttui yksilön autonomiaan. Uudistus ohitti perustuslain, perusoikeudet, ihmisoikeussopimukset ja vammaisen ihmisen yksilölliset tarpeet. Eräs asiakas kuvaili järjestelmää sellaiseksi, jossa vaikeavammaista kohdellaan kuin postipakettia: siirrellään paikasta toiseen mahdollisimman halvalla. Käyttäjien mielestä tasokas palvelu olisi sitä, että kyyti tulee varmasti perille, palvelu on turvallista eikä siinä ole pitkiä viivytyksiä, kyytien tilaaminen olisi sujuvaa, asianmukaista kalustoa olisi riittävästi ja kuljettajat olisivat ammattitaitoisia. Tutkittavana ajanjaksona kuljetuspalvelukokeilu ei tuonut kaupungille merkittäviä säästöjä. (Asikainen 2015, 196, 200, 207.)

3 NÄKÖVAMMAISUUS

3.1 Näkövamma ja sen aiheuttamat haitat

Vammaisuuden ja näkövammaisuuden määrittelemisen riippuu yhteiskunnan arvomaailmasta sekä niistä vaatimuksista, joita sen jäsenille asetetaan. Näkövammaisuuden raja tulee siinä, minkälaista näkökykyä yhteiskunta ihmisiltä edellyttää. Kun näkökyvyn alentuminen aiheuttaa huomattavaa haittaa arjessa, henkilöä pidetään näkövammaisena. Jos näköä voidaan korjata silmälaseilla tai piilolinseillä, kyse ei ole näkövammasta eikä myöskään silloin, kun toisella silmällä pystyy näkemään. Näkövammaisuus määritellään Suomessa kansainvälisistä suosituksista huolimatta monella eri tavalla. Kansaneläkelaitoksella ja vakuutusyhtiöllä on omat määrittelynsä. Palveluiden tarjoamisesta päätetään sairaaloittain. (Ojamo 2014, 9–11; Malm 2006, 298.) Näkövammaiset -nimikkeen alle mahtuu hyvin monenlaista näkemisen tapaa sekä täydellistä sokeutta. Toisen ihmisen näöntarkkuuksista tai haittaprosenteista ei voi suoraan päätellä, kuinka tämä näkönsä kanssa pystyy toimimaan. (Näkökyvyn mittareista 2013 i.a.)

Näkövamman tavallisimpia aiheuttajia ovat verkkokalvon rappeutuma, verkkokalvon perinnölliset surkastumissairaudet, diabeteksen aiheuttamat muutokset verkkokalvolla sekä näköhermon ja sarveiskalvon viat. (Malm 2006, 298; Ojamo 2014, 9–11.) Viimeisimpien tutkimusten (Terveys, toimintakyky ja hyvinvointi Suomessa 2011) mukaan näkövammaisten määrä on vähentynyt. Syynä ovat verkkokalvon rappeuman hoidossa tapahtuneet edistysaskeleet. Tutkimuksen mukaan oletetaan, että 30 vuotta täyttäneitä näkövammaisia on 50 000. Heistä heikkonäköisiä olisi 42 000 ja sokeita 8400. Työikäisiä näkövammaisista on noin 10 000 ja lähes 50 000 yli 65-vuotiasta. Näkövammaisten liiton kuntoutuskeskuksen epävirallinen arvio on, että Suomessa syntyy vuosittain 70–100 näkövammaista lasta. Valtaosa näkövammaisina syntyvistä lapsista on monivammaisia, joten näkövammaa ei heti havaita. Tulevaisuudessa näkövammaisten määrä kasvaa ikääntyneiden määrän kasvaessa. Näkövammaisten liitossa on arveltu heidän määränsä

olevan vuonna 2030 noin 130 000. (Ojamo 2014, 9–11; Arviot näkövammaisten lukumäärästä Suomessa i.a.)

Näkövammaisuudesta aiheutuva haitta on yksilöllinen. Siihen vaikuttavat muun muassa vammautumisikä, vamman kesto, henkilön psyykkinen sopeutumiskyky ja uusien asioiden omaksumiskyky. Lähipiirin suhtautumisella vammaan ja näkövammaisen mahdollisilla muilla sairauksilla on toki myös omat vaikutuksensa elämän laatuun. (Malm 2006, 300.) Kaikkein yleisimmin näkövamma haittaa liikkumista. Toiseksi eniten koetaan ongelmia tiedonhallintaan ja vuorovaikutukseen liittyvissä asioissa. Näiden vaikeutuessa vaikeutuu moni päivittäinen toiminto, työnteko, omien asioiden hoito, yhteiskunnallinen aktiivisuus ja harrastaminen. (Ritvanen 2008, 94.)

Näön toiminnoista yksi tai useampi voi olla heikentynyt. Ihminen voi vaikkapa pystyä hyvin lukemaan ja kirjoittamaan, mutta liikkumiskyky ja ympäristöön orientoituminen on hankalaa. Vastaavasti toiminnallinen näkö voi olla hyvä, mutta lähityöskentely on hankalaa. Vaurio voi vaihdella myös olosuhteiden mukaan. Tällainen henkilö voi kutsua itseään ”osa-aikasokeaksi”. (Malm 2006, 299.) Näkövamma ei siis ole joko-tai -tila, sillä samalla henkilöllä näkeminen voi vaihdella vuodenajan, valaistuksen, väsymyksen ja terveydentilan mukaan. (Somerkivi 2000, 203).

Toiminnallinen haitta ilmenee siten, että näkövammaisen on vaikea havaita kasvojen ilmeitä, ympäristössä olevia tavaroita, arvioida etäisyyksiä, syvyys- tai tasoeroja tai muodostaa luotettavaa kuvaa ympäristöstä. Vamman vaikutuksia voi tarkastella näkemisen eri osa-alueiden kautta. Silloin puhutaan muun muassa näöntarkkuudesta, näkökentästä, kontrastien erotuskyvystä, värinäöstä, silmien sopeutumisesta valoon tai hämärään, valontarpeesta ja silmälihasten toiminnasta. Näkökentän kavetessa liikkuminen ja käytännön askareiden hoitaminen vaikeutuu. Lukeminen sujuu putkinäköiseltäkin, jos näkökenttään mahtuu 5-7 kirjainta. Toispuoleisesta näkökentästä kärsivän pitää liikkueessaan muistaa myös sokea puolensa. Rikkonaisen näkökentän haitta riippuu siitä, missä kohtaa puutosalueen sijainti on ja kuinka se vaikuttaa yhteisnäköön. Monissa näkövammoissa ongelmana ei niinkään ole näöntarkkuuden huonontuminen vaan

kontrastien erotuskyvyn heikkeneminen. Se taas hankaloittaa liikkumista, sillä hahmoja ja muotoja on vaikea erottaa. Liikkumista hankaloittaa myös se, että useissa näkövammoissa hämärässä näkeminen vaikeutuu. Näkövammatt yleensä heikentävät myös silmien mukautumista eri etäisyyksille. (Malm 2006, 301–302.)

3.2 Näkövamma ja liikkuminen

Näkövammaisen liikkumista vaikeuttaa se, ettei näkövammaisen hahmota ympäristöään, sen tapahtumia ja muutoksia nopeasti silmäilemällä. Hänen on jatkuvasti tutkittava, yhdisteltävä ja jälleenrakennettava tietoa ympäriltään kuulon, tunnon, hajun ja liikkeeseen perustuvien aistimusten avulla. Kaupunkiympäristössä erityisesti turvallisuusriskit ovat moninkertaiset näkövammaisilla näkeviin verrattuna. Mitä enemmän vieraassa ympäristössä on kontrasteja, valoa, värejä ja selkeitä isokokoisia opasmerkkejä tarpeeksi alhaalle sijoitettuna, sen paremmin näkövammaisen hahmottaa ympärillä olevaa. Tutussa ympäristössä liikkuminen, missä reitin kiintopisteet on opeteltu, on näkövammaiselle helpointa. Kuuloaistiin perustuvat opasteet, erilaiset merkkiäänet ja opastavaa äänisignaalia lähettävät äänimajakat auttavat löytämään oikeaan paikkaan. (Malm 2006, 312–313; Argillander, Ehrling & Suvala 2012, 35.)

Näkövammaisen liikkumista helpottavia apuvälineitä ovat valkoinen keppi ja opaskoira. Keppi auttaa tasoerojen, kuoppien ja esteiden havaitsemisessa. Keppi kertoo myös muille näkövammasta. Opaskoiran opastuskyky perustuu koiran ja sen käyttäjän väliseen yhteistyöhön. Näkövammaisen tietää minne mennään ja mitä reittiä kuljetaan. Koiran tehtävä on osoittaa turvallinen väylä sekä kiertää mahdottomat esteet. Keppi ja koira eivät kuitenkaan auta kaikissa tilanteissa. Kepin avulla havaitaan vyötärön alapuoliset esteet. Pään korkeudella olevat esteet, vaikkapa jalkakäytävällä olevat lastauslavat, tulevat eteen yllättäen. Törmäysvaaran aiheuttavat myös jalkakäytävälle jätetyt autot, pyörät tai mainostelineet. Vaikka koira on mainio liikkumisen apu, kaikkeen sekään ei pysty. Sairaalassa koira ei osaa kulkea tietyn väristä viivaa pitkin oikeaan paikkaan eikä osaa kertoa kun asiakaspalvelun jonotusvuoronumero vaihtuu. Monissa asioissa näkövammaisen

on turvaututtava ympärillä oleviin ihmisiin. (Malm 2006, 312; Ikäihmisten moninaisuus näkyväksi 2014, 153.)

Näkövammautumisen alkuvaiheessa liikkuminen on useimmiten hidasta ja epävakaata. Näkövammaiselle on henkisesti kuormittavaa, että näön tilanne voi vaihdella ja vamman huonontuminen voi johtaa näön pysyvään menetykseen. Pelko, kieltäminen, sinnittely ja silmälääkärikäyntien välttely saattaa monella leimata pitkää näkövammautumisprosessia. Apuvälineiden käyttöönotto, toimintakyvyn kehittymisen ja toisen näkövammaisen esimerkki liikkumisen varmuudesta on auttanut monia näkövammaisia pääsemään takaisin elämään kiinni ja uskaltautumaan rohkeammin liikkeelle. (Ritvanen 2008, 110–113.) Vertaistuki ja liikkumistaidon ohjaus voivat auttaa näkövammaista voittamaan valkoista keppiä kohtaan tuntemaansa pelon. (Somerkivi 2000, 203).

Kuntoutuksen avulla kohennetaan itsenäistä selviytymistä ja löydetään uusia toiminnan ja osallistumisen muotoja. Näkövammaisten kuntoutujien kokemuksia tutkineen Pirjo Somerkiven mukaan tutkimuksen haastateltavat olivat kokeneet itsensä selviytyjiksi, vaikka tarvitsivat apua monissa asioissa. Vamma oli vaikuttanut kaikkien heidän elämänsä kulkuaan, mutta suhde siihen ei ollut ongelmallinen. Se oli hyväksytty osaksi elämää. (Somerkivi 2000, 203.) Liikkumistaidon ohjausta voi anoa omasta keskussairaalaan lääkinällisenä kuntoutuksena tai sosiaalitoimesta sosiaalisena kuntoutuksena. Taitojen karttuessa näkövammaisen oppii hallitsemaan omaa kehoaan, tekemään havaintoja ympäristöstään, käyttämään eri aisteja ja apuvälineitä. (Malm 2006, 306.)

4 VAMMAISPALVELUT

4.1 Vammaispalvelulaki oikeuttaa kuljetuspalveluihin

Vammaispalvelulain 8 §:n mukaan kunnan on järjestettävä kohtuulliset kuljetuspalvelut vaikeavammaiselle henkilölle niihin liittyvine saattajapalveluineen. Palveluihin on subjektiivinen oikeus, jolloin sosiaalilautakunta ei voi vedota riittämättömiin määrärahoihin palveluiden harkinnassa. Vammaispalveluasetuksen 6 §:n mukaan ne on järjestettävä asuinkuntaan tai lähikuntiin suuntautuvalla työ- ja opiskelumatkoille ilman matkamäärään liittyvää kuukausittaista rajoitusta. Opiskelun tulee silloin olla sellaista, joka tähtää johonkin tutkintoon tai ammattiin taikka parantaa henkilön työllistymismahdollisuuksia. Tämän lisäksi kunnan on järjestettävä vaikeavammaisille henkilölle vähintään 18 jokapäiväiseen elämään liittyvää kuukausittaista asiointi- ja vapaa-ajan matkaa. (Räty 2010, 160, 166–167.)

Vaikeavammaisuus kuljetuspalveluihin liittyen määritellään siten, että henkilöllä on kohtuuttomia vaikeuksia liikkumisessa. Hän ei vammansa tai sairautensa vuoksi pysty käyttämään joukkoliikennevälineitä ilman kohtuutonta vaivaa. Arviossa katsotaan lääkärintodistuksen lisäksi myös henkilön sosiaalista ja fyysistä elinympäristöä: missä hän käy töissä, mitä harrastaa, millaisia apuvälineitä hän käyttää, missä palvelut sijaitsevat, kuinka pitkä matka hänellä on lähimmälle pysäkillä jne. (Räty 2010, 153.)

Kuljetuspalveluiden tarve tutkitaan aina yksilöllisesti. Päätöksenteon pohjaksi ei lain mukaan saa ottaa henkilön aiempaa vähäisempää kuljetuspalvelujen tarvetta. Kunnalla on oikeus päättää siitä, miten se järjestää kuljetuspalvelut. Toimintatapa ei kuitenkaan saa kaventaa tai estää vaikeavammaisen kuljetuspalveluiden käyttöä. Kunnan on päätöksissään pidettävä mielessä, että kuljetuspalveluiden tulee edistää vammaisten ja vammattomien yhdenvertaisuutta ja ehkäistä vammaisuuden aiheuttamia esteitä ja haittoja. Toimintarajoitteista huolimatta asiakkaan on pystyttävä liikkumaan kyydeillä. Matkat on

mahdollista hoitaa taksiliikenteen avulla käyttäen palveluautojärjestelmää tai siten, että asiakas tilaa auton erityisen matkapalvelukeskuksen kautta. Mikäli kunta hoitaa järjestelyn ostopalvelusopimuksin sen tehtävänä on valvoa, että vaikeavammaisen palvelu sujuu turvallisesti asiakkaan tarpeet huomioiden. Vaikeavammaisella on myös oikeus vaatia sellaista kuljetuksen järjestämistapaa, joka huomioi yksilöllisesti hänen sairautensa, vammansa tai liikkumisen rajoitteensa. Harkinnanvaraista on, saako asiakas käyttää tavallista taksia, yhdistelläänkö hänen kyytejään tai pitääkö hänen aina tilata taksi matkojen yhdistämiskeskuksesta. (Räty 2010, 158, 179, 182–183, 185–186.)

Vuonna 2014 Helsingissä myönteisen päätöksen kuljetuspalveluihin sai vammaispalvelulain mukaisesta kuljetuspalvelusta 11 682 asukasta. Lähes kaikki vammaispalveluasiakkaat ovat oikeutettuja kuljetuspalveluun; vuonna 2014 heistä sai 91,4 %. Yksittäisiä matkoja niistä kertyi 601 710. Lähes 65 % asiakkaista oli yli 65-vuotiaita. (Jäntti 2015.)

4.2 Laki uudistuu

Tulevaisuudessa vammaislainsäädäntöä uudistetaan siten, että kehitysvammalaki (519/1977) ja vammaispalvelulaki yhdistyvät yhdeksi uudeksi laiksi. Tarkoitus on erityislailla turvata eri vammaisryhmien yhdenvertaiset palvelut. Palvelujen tarvetta arvioidaan yksilöllisesti. Olipa toimintakyvyn rajoite sitten fyysinen, psyykinen, kognitiivinen tai sosiaalinen henkilölle on tarjottava välttämätöntä apua. Uudessa laissa myös vaikeavammaisen käsite poistuu kokonaan. Lakia sovelletaan henkilöön, joka tarvitsee pitkäaikaisen vamman tai sairauden takia välttämättä ja toistuvasti apua tavanomaiseen elämään. Ikäännytynyt vammaisen henkilö sekä ikäänntyneenä vammautunut saa palveluita samoin perustein kuin nuoremmat. (Peltomaa 2015; Vammaislainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti 2015, 132–133.)

Aiempien lakien voimaantulon jälkeen julkisen liikenteen esteettömyyttä on lisätty järjestämällä esimerkiksi kutsu- ja palvelulinjat. Tulevassa laissa kuljetuspalveluiden sijaan puhutaan liikkumisen tuen palvelukokonaisuudesta. Vaikeavammaisen liikkumisen suhteen laki lupaa yksilöllisempää harkintaa. Julkisen liikenteen käytön vaikeudet voivat olla eritasoisia, ajoittaisia tai ilmetä eri tilanteissa. Esteettömyys ei tarkoita vain kulkuvälineitä vaan myös saavutettavia pysäkkejä, asemia ja vaikkapa pysäkkikuulutuksia näkövammaisille. Esteettömyyttä tulisikin tarkastella koko matkustusprosessin ajan aikataulun saavutettavuudesta matkan määränpäähän asti. (emt; 135–137.)

4.3 Helsingin Matkapalvelu

Helsingissä matkoja välittää Helsingin Matkapalvelu, jonka matkoja tehdään päivittäin noin 1800–2000. Asiakkaita sillä on noin 18 000. Välityskeskus sijaitsee Helsingissä. Matkapalvelukeskuksen tehtävänä on matkatilausten vastaanotto ja matkojen välitys ajoneuvoille. (Tietoa Helsingin Matkapalvelusta i.a.) Jokaiselle asiakkaalle on tehty vammaispalvelulakiin tai sosiaalihuoltolakiin perustuva kuljetuspalvelupäätös. Sen jälkeen hän saa henkilökohtaisen Kaupunkikortin, jolla hän saa matkustaa Helsingissä ja Helsingin lähikunnissa. Kaupunkikorttia hän saa käyttää työ-, opiskelu, asiointi- ja vapaa-ajanmatkoihin. Terveystuhoon liittyviin matkoihin kortti ei käy, vaan niihin omavastuun ylittävältä osalta haetaan tuki Kelalta. Matkapalvelukeskuksessa on jokaisesta asiakkaasta ns. asiakasprofiili, jonka perusteella matka toteutetaan. Asiakkaalla saa olla kyydissä yksi saattaja. (Tietoa Helsingin Matkapalvelusta i.a; Mölkänen 2008, 4.)

Osalla asiakkaista on päätös siitä, ettei heidän kyytejään yhdistellä esimerkiksi terveydellisistä syistä, vaikka he muutoin tilaavat kyytinsä palvelun kautta. Osalla taas on päätös siitä, että he saavat käyttää henkilöautomallista taksia. Opiskelu- ja työmatkoja ei kuitenkaan yhdistellä. Matka tilataan puhelimitse, internetin kautta, tekstipuhelimella tai tekstiviestillä. Kerralla voi tilata useamman matkan, mutta meno- ja paluukyydeissä jälkimmäiseen on tilattava erillinen kuljetus paitsi hautausmaakäynneillä, jossa kuljettaja

voi odottaa asiakasta 10 minuuttia. Asiakkaiden tulee tilata matka vähintään 40 minuuttia ennen toivottua lähtöaikaa. Keskus voi ilmoittaa matkan lähtöajaksi 20 minuuttia ennen tai jälkeen toivotun ajan. Jos matkan haluaa peruuttaa, se tulee tehdä viimeistään 20 minuuttia ennen sovittua lähtöaikaa, muutoin matka vähennetään jäljellä olevasta matkamäärästä. Asiakkaalla on oikeus myös kahdesti kuukaudessa niin sanottuun pikamatkaan, jolloin auton tulisi olla paikalla vartissa. (Tietoa Helsingin Matkapalvelusta i.a; Mölkänen 2008, 4.)

HMP:n käyttäjille matkan yhdistäminen kuittasi vapaa-ajanmatkasaldosta ainoastaan puolikkaan kyydin. Syksyllä 2014 kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta kuitenkin poisti etuuden. Kuljetuspalvelumatkojen omavastuuosuudet muuttuivat Helsingin Seudun Liikennelaitoksen (HSL) vastaavien lippujen hintamuutosten mukaisesti ja vastaa aina voimassaolevaa HSL:n lipun hintaa (liite1.). Vuoden 2015 alusta maksuja muutettiin siten, että vapaa-ajan matkat ja asiointimatkat maksetaan suoraan kuljettajalle autoon. Työ- ja opiskelumatkat maksetaan pankkiin. (Muutoksia vammaispalvelulain mukaiseen..2014 i.a. ; Uusi maksukortti...2015 i.a.)

5 TOOREETTINEN VIITEKEHYS

5.1 Osallisuus

Osallisuuden käsitettä käytetään yhteisöön osallistumiseen ja siinä osallisena olemiseen. Osallisuuden kautta ihminen voi vaikuttaa omaan elämäänsä. Osallisuuskeskusteluissa puhutaan myös muun muassa vaikuttavuudesta, asiakaslähtöisyydestä, yhteisöllisyydestä, valtaistamisesta, aktiivisesta kansalaisuudesta ja vaikuttamisesta. Osallisuus tuo merkitystä elämään. Sen vastakohta syrjäytyminen tuo sosiaalista, taloudellista tai terveydellistä eriarvoisuutta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos; Kivistö 2014, 44–52.; Rinnermann 2013, 1.)

Valtaistumisen myötä vammaisesta asiakkaasta on mahdollista tulla aktiivinen toimija, joka pyrkii saamaan äänensä kuuluviin erilaisissa laitoksissa tai palveluita käyttäessään. Valtaistuminen ajatellaan usein merkitsevän nimenomaan henkilökohtaisen hallinnan vahvistumista. Yksilöllä on silloin kokemus, että hän voi vaikuttaa olosuhteisiin, saavuttaa päämääriään ja saada enemmän valtaa elämäänsä. Hänellä on myös kriittinen tietoisuus niistä tekijöistä, jotka voivat estää tai tukea oman arkielämän hallintaa. Toinen puoli valtaistamisesta on organisatorinen. Miten yhteiskunnan eri prosessit ja rakenteet tukevat ihmisten osallistumisen ja päämäärien toteuttamista? Rakennetaanko yhteiskunnan ja paikallisyhteisöjen tasolla tasa-arvoisesti siten, että erilaisten ihmisten ilmaisu ja osallistuminen helpottuu. Vammaisen henkilön valtaistuminen ei ole useinkaan vain mieleen liittyvä asia. Siihen tarvitaan myös taloudellisia ratkaisuja, yhteiskunnan sosiaalisten ja fyysisten rakenteiden muutosta. (Järvikoski, Härkäpää ja Pättikangas 1999, 109–111,113.)

Osallisuuteen pyritään lakien, säädösten ja strategioiden avulla. Vammaispalvelulain tavoite on edistää vammaisen henkilön mahdollisuuksia elää ja toimia yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä. (Vammaispalvelulaki 1987/303§1). Uudessa sosiaalihuoltolaissa

mainitaan osallisuuden edistäminen ja ihmisen itsenäisen selviytymisen tukeminen hänen omassa toimintaympäristössään. (Kivistö 2014, 18.)

Osallisuuteen liittyy vahvasti esteettömyyden käsite. Esteettömyys on ympäristön rakentamista sekä palveluiden tuottamista niin, että eri tavoin toimintarajoitteiset henkilöt pystyvät ympäristössä toimimaan ja käyttämään erilaisia palveluita. Esteetön ympäristö on välttämätöntä itsenäisen ja yhdenvertaisen osallistumisen näkökulmasta. (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja Hyvinvoinnin tutkimuskeskus b) i.a.)

Esteettömyys tiedonsaannissa ja yhteiskunnan rakenteissa vaikuttaa ratkaisevasti vammaisen henkilön osallisuuteen. (Rinnermann 2013, 1). Näkövammaisten henkilöiden pääsy työelämään edellyttää esteettömyyttä niin fyysisessä kuin sosiaalisessa ympäristössä. Asenteellisella esteettömyydellä on myös erittäin suuri vaikutus työn saantiin. (Ekholm 2009, 140.) Näkövammaisen kannalta taas palveluiden esteellisyyttä on esimerkiksi viranomaisten viestintä, jossa kotiin lähetettävät tiedotteet, ohjeet ja päätökset ovat painettuina. Niiden lukeminen ilman ulkopuolisen apua voi olla vaikeaa tai täysin mahdotonta. Esteettömyyttä loisi asiakkaan oma valinta; millaisessa muodossa hän tiedon haluaa: sähköisenä, äänitteinä tai pistekirjoituksena. (Ikäihmisten moninaisuus näkyväksi 2014, 150–151.)

Suomi on allekirjoittanut YK:n yleissopimuksen ja siihen liittyvän pöytäkirjan vammaisten henkilöiden oikeuksista vuonna 2007. Sopimus on yksi laajimmin hyväksytyistä YK:n ihmisoikeussopimuksista. Yleissopimuksen 9. artikla käsittelee esteettömyyttä. Se velvoittaa varmistamaan vammaisille henkilöille yhdenvertaisen pääsyn fyysiseen ympäristöön, kuljetukseen, tiedottamiseen ja viestintään niin maaseudulla kuin kaupungeissa. Suomi on kuitenkin ollut viimeisiä EU-maita, joka ei ole vielä ratifioinut sopimusta. Syynä on se, että Suomen itsemääräämislait eivät ole olleet yhdenmukaiset sopimuksen artikloiden kanssa. Viime vuoden alussa asia kuitenkin edistyi eduskunnassa. Lopullinen ratifiointi edellyttää kuitenkin, että vammaisten itsemääräämisoikeuteen liittyvistä rajoituksista on säädettävä lailla. (YK:n yleissopimusvammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja 2012 i.a; Yle 4.3.2015 i.a.)

Esteettömyyteen pyrkiminen on yhteiskunnassa myös hyödyllistä monella tavalla. Esteettömät tuotteet synnyttävät kysyntää ja markkinoita. Esteetön ympäristö edesauttaa työllistymistä tai osallistumista muuhun yhteiskunnalliseen toimintaan. Näin esteettömyys lisää yhteiskunnan toimivuutta ja inhimillisten resurssien käyttöä. (Kemppainen 2010, 25.)

Viimeisten vuosikymmenten aikana joukkoliikenteen esteettömyyttä on parannettu moni tavoin Suomessa. Suurimpien kaupunkien lähiliikenteiden bussi- ja junaliikenteeseen on tehty muutoksia. VR on vaunuhankinnoissaan ottanut esteettömyysasiat huomioon. (Puumalainen & ym. 2014, 4.) Helsingin kaupungilla on oma esteettömyyssuunnitelmansa, joka valmistui Helsinki kaikille -projektista. Siinä tavoitteena on ollut ohjata ja koordinoida kaupungin eri hallintokuntien esteettömyyteen tähtääviä käytännön toimia. (Helsingin kaupungin esteettömyyssuunnitelma 2005–2010 i.a.)

Simo Vehmaksen mukaan kaikille toimivan yhteiskunnan rakentaminen on kuitenkin todennäköisesti mahdotonta. Esteettömän liikkumisen suhteen jotkut kaupungit ovat yksinkertaisesti vaikeampia kuin toiset. Pyörätuolia käyttävälle luminen talvi tekee kulkemisen välillä mahdottomaksi. Yhteiskunnan rajalliset taloudelliset resurssit vaikuttavat olennaisesti myös osallisuuden tasa-arvoon. Yhteiskunta vaatii kansalaisiltaan luku- ja kirjoitustaitoa ja siinä taas voi tulla ohittamaton este kehitysvammaisen työllistymiselle. Taloudelliset ja tekniset ongelmat estävät näin yhteiskunnassa sen, että organisaatiot saataisiin rakennetuiksi kaikissa tilanteissa ja kaikille sopiviksi. Joskus myös elimellinen vamma voi vaikuttaa siten, ettei vammaisen ihmisen ongelmia pystytä yhteisöllisillä toimenpiteillä ratkaisevasti helpottamaan. (Vehmas 2005, 206.)

Mari Kivistön mukaan (2014) vaikeavammaisten osallisuus jää usein vajaaksi. Hän tutki väitöskirjassaan monimenetelmällisesti oululaisten henkilökohtaisen avunsaajien osallisuutta. Osallisuutta hän tarkastelee toiminnallisen osallistumisen kautta sekä, miten vaikeavammaisen itse kokee osallisuutensa. Kolmas tarkastelukulma oli, miten vaikeavammaiset ihmiset ja sosiaaliviranomaiset rakentavat kuvaa osallisuudesta kielenkäytössään. Kivistön mukaan osallisuus on hyvin dynaaminen ja moniulotteinen asia, jota voidaan parantaa, kun sen erilaisia muotoja tuetaan.

5.2 Tasa-arvo ja yhdenvertaisuus

Perustuslain 6,1§ mukaan Suomen kansalaiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Ketään ei saa laittaa ilman hyväksyttävää perustetta edullisempaan tai epäedullisempaan asemaan keskenään. Perustuslakiin liittyy syrjinnänkielto. Henkilöä ei voida laittaa eriarvoiseen asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Hyväksyttävä peruste voi sallia positiivisen syrjinnän. (Arajärvi 2011, 59–60.)

Positiivinen erityiskohtelu tarkoittaa tietyn syrjinnälle alttiin ryhmän asemaa ja olosuhteita parantavia erityistoimia, jotka tähtäävät tosiasiallisen yhdenvertaisuuden turvaamiseen ja jotka eivät asteeltaan muodostu toisia syrjiviksi. Yhdenvertaisuuslain 9 § mukaan erilainen kohtelu, jonka tarkoitus on syrjinnästä johtuvien haittojen ehkäisy ja tosiasiallisen yhdenvertaisuuden edistäminen, ei ole syrjintää. Positiivisella erityiskohtelulla voidaan viitata myös toimiin, joilla palvelua kehitetään asiakaslähtöisesti. Tehdään vaikkapa erikielistä tiedotusmateriaalia tai käytetään tulkkia huonosti suomea puhuvien kanssa asioidessa. (Yhdenvertaisuus etusijalle –hanke i.a.)

Yhdenvertaisuuslain 15§ puhuu kohtuullisista mukautuksista. Viranomaisen, koulutuksen järjestäjän, työnantajan sekä tavaroiden ja palveluiden tarjoajan on tarvittaessa tehtävä kohtuullisia mukautuksia, jotta vammaisen henkilön yhdenvertaisuus toteutuisi. Mukautukset eivät tarkoita varsinaisia esteettömyystoimenpiteitä vaan täydentävät niitä. Positiivisella erityiskohtelulla tarkoitetaan sitä, että tietyille syrjinnälle alttiille ryhmälle kohdistetaan asemaa tai olosuhteita parantavia erityistoimenpiteitä.

Tasa-arvo ei ole aivan yksiselitteinen käsite. Sitä voi tarkastella kolmen eri teorian valossa: muodollisen tasa-arvon, lopputuloksen tasa-arvon ja mahdollisuuksien tasa-arvon teorit. Muodollinen tasa-arvo edellyttää, että samanlaisten tai samanlaisissa tilanteissa olevia ihmisiä kohdellaan samalla tavalla. Lopputuloksen tasa-arvolla pyritään yhteiskunnallisen

hyvän mahdollisimman tasapuoliseen jakautumiseen. Siinä olennaista on toiminnan tai politiikan lopputulos. Mahdollisuuksien tasa-arvon teorian tavoitteena on löytää kahden edellisen välimuoto. Silloin pyritään luomaan kaikille tasaveroiset lähtökohdat. Sen jälkeen yksilöitä pääsääntöisesti voidaan kohdella muodollisen tasa-arvon mukaan. Mahdollisuuksien tasa-arvo korostaa myös tarvetta ennakkoluulojen ja rakenteellisen syrjinnän poistamiseen ja ennaltaehkäisemiseen. (Syrjinnän vastainen käsikirja 2003, 9–10.)

Vuoden 2015 alussa on tullut voimaan uusi yhdenvertaisuuslaki (1325/2014), jolla vahvistetaan perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista. Uudistetun lain tarkoituksena on täyttää paremmin yhdenmukaisen ja laaja-alaisen syrjintäkiellon asettamat vaatimukset. Yhdenvertaisuuden suojaa vahvistetaan ulottamalla se yhdenmukaisemmin kaikille elämänalueille. Eri perusteilla tapahtuva syrjintä asetetaan tässä mahdollisimman samanlaisten oikeussuojakeinojen ja seuraamusten piiriin. Yhdenvertaisuuslain tarkoituksena on myös tehostaa syrjinnän kohteeksi joutuneen oikeusturvaa.

Suomen vammaispoliittisen ohjelman (VAMPO) tavoite on turvata vammaisten ihmisten oikeudenmukainen asema yhteiskunnassa. Sen taustalla on YK:n yleissopimus, Euroopan neuvoston vammaispoliittinen toimintaohjelma 2006–2015 sekä valtioneuvoston vammaispoliittinen selonteko vuodelta 2006. VAMPO pyrkii muun muassa siihen, että vammaisten palvelut järjestetään niin, että ne tukevat vammaisen henkilön itsenäistä elämistä. Palveluita tulee olla saatavilla kaikkialla Suomessa. Niiden laadun tulisi myös olla yhtä hyvää koko maassa. (STM 2010.)

Vehmoksen mukaan vammaisten ihmisten tasa-arvoisen aseman saavuttaminen edellyttäisi niin ammatillisen kuin poliittisen kulttuurin muutosta. “Me–he” –ajattelusta pitäisi päästä eroon. Ajattelusta, jossa vammainen on “he” ja me olemme “normaaleja” veronmaksajia, jotka maksavat heidän palvelunsa. Vastakkainasettelu on sikäli väärä, että jokainen meistä on tietyllä tavalla “virheellinen”. Hyvinvointi ja vammautuminen eivät synny tyhjästä, vaan se syntyy yksilön ja ympäristön välisestä vuorovaikutuksesta. Sen sijaan, että vammaiset nähtäisiin toisina, heidät tulisi ajatella kukin oman elämänsä subjekteina. Vammaisen

ihmisen tasa-arvoasiassa tulisikin painottaa nimenomaan henkilön omia kokemuksia. Miten hän kokee itsensä suhteessa ominaispiirteisiinsä, vertaisryhmäänsä, läheisiinsä ja valtaväestöön. Vammaisuus on silloin yksi inhimillinen ominaisuus muiden joukossa. (Vehmas 2005, 210–211.)

6 TUTKIMUSPROSESSI

6.1 Tutkimustehtävä

Opinnäytetyöni päätavoite on kysyä, mahdollistaako Helsingin Matkapalvelun kuljetuspalvelu näkövammaisen osallistumisen tasa-arvoisena ympäröivään yhteiskuntaan. Mahdollistaako se, että asiakas kokee itsensä yhdenvertaiseksi matkustajaksi? Millaiset ovat hänen kokemuksensa osallisuuden toteutumisesta? Kuljetuspalvelun lisäksi otan keskustelussa esille myös liikkumisen joukkoliikennevälineillä. Vaikka kuljetuspalvelu on erilliskyyti ja monesti ajetaan takseilla, se mielletään osaksi joukkoliikennettä.

Vastauksia hain näkövammaisilta itseltään, heidän kokemuksistaan Helsingin Matkapalvelukeskuksen käyttäjinä. Tavoitteeni oli saada ihmiset puhumaan myös omista toiveistaan ja haaveistaan. Jos siis halutaan johonkin muutosta, niin mitä ja miten. Työssäni tarkastelen osallisuutta osallistumisen, asiakaslähtöisyyden ja valtaistumisen näkökulmasta. Käsitteiden alle tein kysymyspatteriston, jonka olen esittänyt samanlaisena molemmille ryhmille (liite2). Tavoitteenani oli tarkastella, miten yhdenvertaisuus ja osallisuus näyttäytyy Helsingin tavassa järjestää kuljetuspalvelunsa.

6.2 Kohderyhmä

Tutkimuksen kohderyhmänä oli näkövammaiset Helsingin Matkapalvelun asiakkaat. Ilmoitusten, Pengertuvalla käyntien ja Näkövammaisten liiton aluesihteerien kautta sain haastatteluun kahdeksan henkilöä. He olivat saaneet kuljetuspalvelun vammaispalvelulain perusteella. Yhdelle eläkeikäisrouvalle oli myönnetty tänä vuonna neljä kuljetuspalvelumatkaa. Sen hän oli saanut sosiaalihoitolain perusteella. Haastateltavissa oli sekä heikkonäköisiä että sokeita henkilöitä, miehiä ja naisia. Ikähaitari liikkui reilusta kahdestakymmenestä ikävuodesta kahdeksaankymmeneen vuoteen. Toisessa ryhmässä oli

kaksi nuorta opiskelijaa ja kaksi keski-ikäistä työssä käyvää näkövammaista. Kellään heistä ei ollut näkövammaisuuden lisäksi muita vammoja tai liikkumiseen liittyviä sairauksia. Ikääntyneiden ryhmässä osalla haastateltavista oli myös muita terveyteen liittyviä ongelmia.

Haastateltavien hakeminen osoittautui yllättävän hankalaksi tehtäväksi. Alun perin heidät oli tarkoitus löytää ilmoituksella Uudenmaan näkövammaiset ry:n keskustelualue Uudenmaan kautta (liite 3). Pari kertaa ilmoitus tutkimuksestani julkaistiin myös äänilehti Helkassa. Jälkimmäisen kautta arveltiin saatavan myös iäkkäitä ihmisiä mukaan, niitä, jotka eivät käyttäneet arjessaan tietokoneita. Ensimmäiset ilmoitukset poikivat vain yhden haastateltavan. Hänen kontaktiensa kautta tutkimukseen löytyi myös toinen henkilö. Monet sähköpostiyhteydenottajat ottivat yhteyttä kiinnostuksen vuoksi ja vinkkejä antaen. He kuitenkin asuivat eri kaupungissa tai olivat irrotettuja matkapalvelusta. Monille kuljetuspalveluasiakkaille oli vielä syksyllä myönnetty oikeus käyttää tavallista taksia. Vaikeimmaksi osoittautui vanhemman väen saaminen tutkimukseen. Aluesihteerit arvelivat, että heidän voi olla vaikea näkövammansa vuoksi itse ottaa puhelimella yhteyttä. Toisaalla kuulin myös, että opiskelijat hakivat näkövammaisia tutkimuksiin melko usein, joten ilmoitukseni ei ollut mitenkään epätavallinen. Lopulta parhaimmaksi paikaksi etsinnöissäni osoittautui oma aktiivisuus asian levittämisessä ja käynnit Uudenmaan Näkövammaisten kerhotilassa Pengertuvalla.

6.3 Aineiston keruumenetelmät

Käytin opinnäytetyössäni tutkimusmenetelmänä ryhmähaastattelua. Laadullinen tutkimus tuo esille yksilöllistä tietoa ja kokemusta. Sen tarkoitus on ilmiön kuvaaminen, ymmärtäminen ja mielekkään tulkinnan antaminen. Toisin kuin kvantitatiivinen menetelmä, siinä ei ole tarkoitus hakea yleispätevyyksiä vaan pyrkiä etsimään ilmiön syvällisempiä merkityksiä. Tiedonkeruun ja analysoinnin väline on tutkija itse, jolloin samaa aineistoa on mahdollista tulkita ja analysoida monella eri tavalla. (Kananen 2008, 10, 24–25.)

Haastattelut saattavat muistuttaa spontaania keskustelua, mutta ne eivät sitä kuitenkaan ole. Haastattelulla on aina tietty päämäärä, johon haastattelija pyrkii kysymyksillään. Hän myös ohjaa keskustelua ja fokusoii sitä tiettyihin teemoihin. Vaikka haastattelu olisi kuinka strukturoitu tai suunniteltu tahansa, se on kuitenkin aina vuorovaikutustilanne. Haastateltava ja haastattelija toimivat siten suhteessa toisiinsa. Kaikki aineisto on siis tämän vuorovaikutuksessa tuotettua verbaalista materiaalia. Informaation saannin edellytys on luottamuksen syntyminen haastattelijan ja haastateltavan välille. Haastattelijan on kerrottava totuudenmukaisesti tutkimuksen tarkoitus, pidettävä saatuja tietoja luottamuksellisina ja varjeltava haastateltaviensa anonymiteettiä. Luottamuksen synty on eräänlaista tasapainoilua empatian osoittamisen ja yhtenäisyyden rakentamisen välillä. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 23, 29, 41–42, 45.)

Päädyin ryhmähaastatteluun yksilöhaastattelun sijaan, koska ajattelin ryhmällä olevan yksittäisiä haastatteluita enemmän mahdollisuuksia synnyttää uusia ideoita vuorovaikutuksen kautta. Ryhmällä on myös vertaistuellista merkitystä ja mahdollisuutta luoda positiivista energiaa haastateltavien välille. (vrt. Valtonen 2005, 226–228). Valtosen mukaan ryhmän vetäjällä on erittäin merkittävä rooli ryhmätilanteessa. Hän virittää otollista ilmapiiriä ja ohjata keskustelua tavoitteiden mukaisesti. Hän myös rohkaisee ja kannustaa osallistujia vuorovaikutukseen keskenään. Ryhmäkeskustelu ei ole staattinen vaan muuttuva. Aluksi ilmassa on jännitystä ja tarkkailua. Ryhmään tulijat saattavat mielessään pohtia, millainen tutkimus ryhmän kautta voi olla kun tutkimus perinteisesti liitetään yksilöhaastatteluihin tai lomakekyselyihin. Haastattelijan tehtävänä onkin aluksi pitää menetelmällinen keskustelu, jonka kautta hän legitimoii metodin osallistujille. Siinä sovitaan säännöt vetäjän ja osallistujien kesken. Kahvitarjoilu on hyvä keino vähentää alun epävarmuutta. Tarjoilujen kautta osallistujat voivat helposti ottaa kontaktia toisiinsa ja näin edistää ryhmäytymistä. (Valtonen 2005, 223, 231, 234.)

Ryhmäkeskustelu oli erittäin onnistunut valinta, sillä tavoitteeni toteutuivat melkein pä yli odotusten. Kahdessa näkövammaisten ryhmässä syntyi hyvää keskustelua, tarinat loivat yhteenkuuluvuuden tunnetta ja haastateltaville oli tapaamisesta myös tiedollista hyötyä. Monet kuljetuspalveluihin liittyvät seikat selkenivät keskustelemalla erilaisista ohjeista ja

säännöistä. Yhdelle haastateltavalle oli tapaamisesta varmasti konkreettista hyötyä, sillä nyt hän tietää hakea itselleen kuljetuspalvelua myös työmatkoihinsa. Reilun parituntisen ajan kaikki haastateltavat osallistuivat aktiivisesti, joku vähän enemmän, joku vähemmän. Ryhmässä uskallettiin olla asioista myös eri mieltä.

6.4 Aineiston analysointi

Laadullisen tutkimuksen vaikein vaihe liittyy yleensä aineiston analyysiin. Osaksi se johtuu selkeiden työskentelytekniikoiden puutteesta. Ei ole mitään mekaanista kaavaa, jonka kautta tutkija saisi tuloksia ja tulkintoja. (Eskola & Suoranta 2005, 137.)

Aineiston analysoinnissa käytin teemoittelua, sillä hain haastateltaviltani kertomuksia ja kokemuksia. Siinä teemat eli haastattelun aihepiirit tiedetään etukäteen, mutta tarkka kysymysten järjestys vielä uupuu. Teemojen avulla aineistosta etsitään olennaisimmat asiat ja merkityksen ydin. Aineistoa selatessa tärkeä on etsiä merkityksiä myös rivien välistä. Tutkija voi hakea johonkin tiettyyn asiaan liittyviä merkityksiä tai tarkastella aineistoa kokonaisuutena, josta hän etsii sisällöllisen logiikan. Jälkimmäistä kutsutaan aineistolähtöiseksi lähestymistavaksi. Siinä tutkija teemoittaa aineistoa sen mukaan, mitä tutkittavat puhuvat tai vaihtoehtoisesti etsiä merkityksiä teemoista ja kysymyksistä, jotka hän heille esittää. (Moilanen & Räihä 2010, 55.)

Nauhoittamisen lisäksi videoin haastattelut, jotta pystyin myöhemmin tarkistamaan, mitä kukin haastateltava sanoi. Molempien käyttöön haastateltavat antoivat luvan. Nauhoitettua puhetta kertyi reilu neljä ja puoli tuntia. Vaikka teemoittelussa sanatarkka litterointi ei ole välttämätöntä, halusin kuitenkin tehdä sen, sillä keskustelu aaltoili monen polun kautta välillä aiheesta toiseen. Luin aineiston huolellisesti useampaan kertaan läpi. Pysin pohtimaan aineistoa myös rivien välistä ja etsimään merkityksiä sanojen takaa. Sen jälkeen pohdin tekstiä käsitteiden avulla. Näiden kautta löysin teemat ja tutkimuksen lopuksi pohdiskelin saatuja tuloksia. (vrt Hirsjärvi & Hurme 2009, 143–154.)

7 TULOKSET

7.1 Näkövammainen ja liikkuminen

7.1.1 Kuljetuspalveluille on tarve

Haastateltavat vaikuttivat keskustelun perusteella viettävän hyvin aktiivista elämää. He kävivät töissä, opiskelijat, harrastivat, tapasivat ystäviään ja ylipäätään osallistuivat moneen. Ainoastaan vanhin haastateltava kertoi olevansa paljon yksin kotona, sillä näkövammaisen lisäksi hänellä oli monia sairauksia, jotka vaikeuttivat liikkumista. Haastateltavat olivat hyvin tietoisia omista liikkumisen rajoitteistaan niin näkövammaisen kuin mahdollisen muun terveydellisen sairauden takia. Osa haastateltavista oli syntymästään saakka ollut näkövammainen, osalla näkö oli heikentynyt myöhemmällä iällä.

Haastateltavien puheessa näkövammaisuus oli osa heidän normaalia elämäänsä. Kerrottiin toki, millainen näkökyky oli ja millaista haittaa siitä oli arjessa. Näkö oli mikä oli, ja sen kanssa oli pystyttävä elämään. Haastateltavat olivat oppineet monta näköä kompensoivaa tapaa toimia. Kun puhuttiin liikkumisesta, puhuttiin muun muassa uusista ja vanhoista reiteistä, julkisesta liikenteestä, näkövammaisen tarvitsemasta avusta sekä vuorovaikutuksesta niin sosiaalitoimen, kuljetuspalvelun kuljettajien kuin Helsingin kaupungin palvelukeskuksen ja kyytejä välittävien palvelutyöntekijöiden kanssa. Haastateltavat kertoivat Helsingin Matkapalvelun järjestelyistä suhteessa omiin menoihinsa, sosiaaliseen verkostoonsa ja omiin liikkumisen tarpeisiinsa.

Valkoinen keppi oli käytössä kaikilla paitsi yhdellä, joka kertoi suunnistavansa tutuissa paikoissa kuulon ja ympäristöstä tulevien kaikuja avulla. Yhdellä haastateltavista oli opaskoira. Jokainen haastateltava joutui liikkueessaan toisinaan turvautumaan muiden ihmisten apuun. Etupäässä kanssakulkijat olivat auttavaisia näkövammaista kohtaan.

Iäkkäämpi rouva kertoi, että bussipysäkillä ihmiset aina auttoivat häntä. Keski-ikäinen työssäkäyvä mies taas kertoi, että viikonloppuiltaisinkin apua on saanut.

Mä oon huomannu ainakin semmosen jutun, että vaikka iltasin, sanotaan vaikka perjantaina illalla, tai onko se sitten lauantain puolella, jos oon kepin kanssa kaupungilla liikkeellä, ni jos mä oon vähääkään epäröivän olonen, ni kyllä joku tulee heti kysymään, tarviitko apua.

Toinen asia oli se, oliko neuvoista näkövammaiselle aina hyötyä. Sokea nuori nainen kertoi kokemuksia siitä, kuinka hänet oli viety väärälle ovelle tai ulkona pois totutulta reitiltä. Sen jälkeen oli jälleen pohdittava, missä oli ja mihin mennä.

Kaikki haastateltavat totesivat kuljetuspalveluiden lisäävän heidän osallistumistaan. Jos kuljetuspalvelua ei olisi, moni meno jäisi yksinkertaisesti tekemättä, moni harrastus ja tapaaminen pois päiväjärjestyksestä. Vaikka kuljetuspalvelut olivat monelle haastateltavalle joukkoliikenteen lisä ja tuki, oli se myös osalle osallistumisen välttämättömyys. Kuljetuspalvelujen saattajapalvelu oli sokealle tai vaikeasti näkövammaiselle henkilölle välttämätöntä, jotta entuudestaan tuntemattomiin paikkoihin on mahdollista päästä perille.

On se hyvä, että se vie ovelle. Sit mun profiilissa on, että saattaja-apu sisälle ja sisältä autoon. Kuski tulee tarvittaessa hakemaan tai saattamaan sinne ovelle...esimerkiksi elokuviin, konserttiin, ystävän luokse tai perheen veljen luokse kulkeminen, semmoseen se mahdollistaa. Jos ei olisi, ni varmaan jättäs menemättä. Paljon vähemmän menis. Tai sitten joutus ottamaan sen avustajan niin aktiiviseen käyttöön...joutus käyttää älyttömästi aikaa siihen.

Liikkuminen pelkästään julkisissa joukkoliikennevälineissä olisi näkövamman takia haastateltaville hankalaa, osittain turvatonta ja paikkojen ja kulkuneuvojen löytymisineen aikaa vievää. Mikäli kuljetuspalvelua ei olisi, haastateltavat kertoivat käyttävänsä liikkumisen apuna entistä enemmän avustajatunteja. Haastateltavien mukaan joukkoliikenne ei näkövammaiselle pysty koskaan olemaan täysin esteetöntä. Ikääntynyt monia sairauksia läpikäynyt rouva kertoi, että ilman kuljetuspalvelua elämä jäisi neljän seinän sisään. Yksinäiselle vanhukselle kuljetuspalvelu saattoi tuntua pienoiselta terapialtakin.

Minä oon melkein koko kesän istunu yksin kotona. Mä pihalla käyn. Ja mulla on kyllä tuo avustaja...mukana sitten aina. Mä kulen rollaattorilla ja keppikin on..En minä yksinään liiku. Nyt on riittänyt nämä kyydit semmosiin menoihin, missä minä käyn. Mutta kyllä minä oon huomannu, että pitäis liikkua. Menee kotona liikuntakyky kokonaan kun ei lähde mihinkään.

Ikääntyneistä suurin osa ilmaisikin tyytyväisyytensä saatuaan oikeuden kuljetuspalveluihin. Tässä ryhmässä muisteltiin myös aikaa, jolloin kuljetuspalveluita ei ollut. Silloin liikkumiseen tarvittiin useimmiten joku muu kaveriksi, olipa se vaikka sukulainen tai tuttava.

Ei mun nuoruudessa tämmösiä ollu. Piti saada veli mukaan tai joku. Se oli vähän semmosta. Mä anoin tätä ensimmäistä kertaa, ni mulla oli semmonen ennakkoluulo, et mä joudun tekee tiliä sinne virastoon kaikista tuloista ja muista. Mua otti niin paljon päähän, että mä en rupee niiden hampaisiin. Ja sit selvis. Mulla oli yks työjuttu...et jouduin rahtaa kotiin paljon semmosia papereita. Tein kotona paljon töitä. Sit kävi niin, et mä tajusin, etteihän tää näin olekaan, vaan sehän myönnetään mulle vamman perusteella. Et mä olin ihan tyhmä, kun en anonut aikasemmin.

7.1.2 Näkövammaisen joukkoliikenteessä

Metro on näkövammaiselle bussiliikennettä toimivampi ja sitä haastateltavat kertoivat myös käyttävänsä. Lähijunaliikenne oli myös linja-autolla kulkemista helpompaa. Bussipysäkkiä voi olla vaikea löytää, bussia on hankala pysäkiltä pysäyttää ja bussissa ei näe, missä jäädä pois. Jos linja-autoa joutuu vaihtamaan, eikä seuraava lähde samasta paikasta myös, se tuottaa näkövammaiselle hankaluuksia. Metroissa on kuulutukset, linja-autoissa ei ole. Metropysäkit voi vaikka laskea, jos kuulutukset eivät toimi. Busseissa se ei auta, koska joka pysäkillä ei välttämättä pysähdytä. Bussipysäkillä tarvittiin useimmiten kansakulkijoiden apua. Vaikka linja-auto oli huomattavasti vaikeampi kulkuväline, käyttivät haastateltavat toisinaan myös sitä. Ilman toisen ihmisen apua bussimatkailu voi kuitenkin osoittautua todella hankalaksi. Yksin liikkumiseen liittyy myös monia turvallisuusriskejä. Kahdeksankymmppisellä heikkonäköisellä rouvalla ja parikymmppisellä sokealla naisella oli molemmilla aiheesta omat tarinansa.

Aika hankalaa on liikkuminen. Ennen kun minulla oli tämä palvelu, ni minä menin bussiin. Siellä bussissa on ylisilta ja kaikki etupenkit oli täynnä ja minä hattaroin sinne takapenkille ja minä kaaduin sinne alas, sinne keskiovelle selälleen. Se nykäs se bussi ja siinä on semmonen koroke sinne taakse, ja siellä mä makasin. Onneks ei sattunu niin pahasti, kerroin lääkäriille ja sitten mä sain nämä kyydit sitten.

Oon mä joskus tehny sitäkin, että mä lähdin bussille ja en tienny, missä se bussipysäkki on ja sitten se on siinä jossain lähellä ja sitten kävelin yksinäni illalla jossakin. Ja kyselin aina vastaantulevalta, missä täällä on linja-autoasema ja bussipysäkki...ei kovin kivaa tuolla Kalliossa jossain yöllä pyöriä. Bussien pysäyttely on tosi haastavaa, no metroon voi löytää, mutta siinä on se ongelma, jos ei se oo tuttu se paikka mihin menee ni, sinne ei välttämättä löydä sisälle, ja sitten on ihan avuton.

Eräs syntymästään näkövammaisen mies kertoi maakunnissa käyttävänsä tutuilla reiteillä matkustaessaan kylttiä, jotta saa linja-autopysäkillä bussin pysäytettyä. Eräs ikämies kertoi kuitenkin kyltin ylhäällä pitämisen vaikeutuneen selkävaivojen takia. Kaikissa tilanteissa linja-auto ei myöskään kyltistä huolimatta ollut pysähtynyt. Työssäkäyvä näkövammaisen mies kertoi, ettei Helsingin sisällä bussikuskin apuun voi koskaan varmuudella turvautua.

Kun sanot et haluan jäädä tällä ja tällä pysäkillä pois ni ei ne edes tiedä, mikä pysäkki se etes on, koska ne ajaat tyyliin toista kertaa sitä reittiä, tai ne ei yksinkertaisesti osaa lukee suomee.

Vaikka metro on linja-autoa helpompi tapa liikkua, senkin käyttö vaatii harjoittelua. Haastateltavat olivat saaneet liikkumistaidon ohjausta ja opetelleet uusia reittejä ystäviensä tai avustajiensa kanssa. Opasteiden näkemiseen oltiin myös otettu nykyaikainen tekniikka käyttöön. Työeläkkeellä ollut mies kertoi:

Enhän mä noita tauluja, niitä olis hankala katella asemilla. Voi vähän kuvata ja suurentaa. Koska ja mistä olis joku lähössä. Toki sen on hidasta. Ennen kun oli kiikari vaan ni sitä sai pelätä, että joku ruuhkassa nykäsee tai tyrkkää. Oudoissa paikoissa on hankalaa ja löytääkö yleensä kohteet. Voi joutua kulkemaan monta kadunkulmaa ja monta ovea.

Kysyin haastateltavilta myös, millä tavalla he kokevat sen, että käyttävät erityiskuljetuksia. Etupäässä haastateltavat eivät olleet kohdanneet näkevien kateutta asiasta. Toki toisinkin saattoi olla.

No on semmostakin tullu. Mä oon suoraan sanonu, et hei, mietippäs nyt tätä asiaa. Että jos näkis menis, minne vaan. Meni kyllä hiljaseks. Ihan vaan yhden käden sormissa. Ihmisellä on sitten itellään jotain ongelmia sitten.

7. 2 Aika ja elämän menot

Kahden haastatteluryhmän välillä mielipiteet Helsingin Matkapalvelun kuljetuspalveluiden toimivuudesta erosivat selkeästi toisistaan. Kun eläkeikäiset olivat suhteellisen tyytyväisiä palveluun, työikäisille kuljetuspalvelujärjestely taas hankaloitti selvästi elämää. Kun jälkimmäisessä ryhmässä keskusteltiin vaikeavammaisten tasa-arvoisesta asemasta liikkujina, niin haastateltavat totesivat yhteen ääneen, etteivät he koe olevansa yhdenvertaisessa asemassa näkevien kanssa. Elämän tapahtumat ja menot kun eivät kulje täsmällisen aikataulun mukaan, mitä taas HMP:n kuljetuspalvelu vaatisi.

Viikoittain (pitäisi olla) aina samaa, että tiettyinä päivinä tietyt kellonajat...
Mutta tämmönen normaali sosiaalinen elämä, eihän kukaan näkeväkään tiedä, millon menet kahville jonkun kanssa, kun se taksi on se ainoa kulkuneuvo joka vie ovelle asti kutakuinkin.

Haastattelujen perusteella suurin yksittäinen eri näkemyseroja selittävä tekijä oli ihmisten erilainen elämän rytmi. Työssä käyvällä tai opiskelijalla oli enemmän selkeitä ajoitettuja menoja kun taas iäkkäämmälle kaupassa käynnit tai kyläilyt eivät olleet samalla tavalla tarkkaan aikaan sidottuja tapahtumia. Sellaisten aikatauluttaminen oli enemmän itsestä kiinni kuin esimerkiksi työhön tai opiskeluihin liittyvät menot. Eläkkeellä olevalla oli usein lähdön hetkellä enemmän säätelyvaraa liikkumisensa suhteen. Aikataulujen ja matkustamisen epävarmuus näkyi opiskelijan ja työssä käyvän arjessa. Kun käydään asiakkailta, palavereissa tai työreissuilla koskaan ei voi tarkkaan tietää, milloin tilaisuus loppuu. Joskus voi tapahtua myös jotakin yllättävää, joka muuttaa aikatauluja. Kun kyyti pitää perua 20 minuuttia ennen määräaika, näkövammaisen saattoi joutua lähes mahdollottomaan tilanteeseen.

Jos mä oon tullu työmatkalta vaikka Tampereelta ja oon tilannu puol tuntii ennen (kyydin). Sitten se juna jostain syystä pysähtyykin matkan varrelle, ni mä joudun soittaa uudestaan, että nyt tämä onkin myöhässä, että en tiedä mihin aikaan ollaan perillä. Sitten mulla menee kaks matkaa siihen. Auto on kerennyt lähtee. Sitten tästä menee tämä matka ja joudun tilaamaan uuden auton. Ja en oikeen arvaa sitä tilatakkaan vielä heti, että millon se juna on siellä perillä. Sitten mä joudun seisomaan siellä rautatieasemalla puol tuntia vähintään.

Haastattelujen perusteella matka-aikaa ei pystynyt millään ennakoimaan matkan tilauksesta perille pääsyyn asti. Helsingin Matkapalvelussa oli monta mahdollista epävarmuustekijää aina matkan tilauksesta perille pääsyyn saakka. Vaikka tilausajasta kyydin pitäisi tulla neljässäkymmenessä minuutissa +/- kymmenen minuuttia, todellisuudessa odotusaika saattoi venyä. Haastateltavat kokivat myös epäreiluna, että heidän kyytinsä voi myöhästyä, mutta heidän omajoustovaransa on olematon.

Asiakas saa myöhästyä viis minuuttia. Mutta, jos asiakas myöhästyy kuus minuuttia, niin auto voi lähtee ja asiakkaalta menee matka. Mutta jos auto myöhästyy puol tuntii, ni asiakkaalta menee silti matka.

Näkövamman takia asiakkaan oli toisinaan vaikea löytää autoa. Hyvin tavallinen tilanne kertomuksissa oli, että näkövammaisen odotti kyytiä ja kuljettaja odotti asiakasta. Molemmat saattoivat vielä olla melko lähellä toisiaan, mutta kun kuljettaja katsoi, ettei profiilissa ole saattajapalvelua niin hän jäi odottamaan asiakasta autoon. Asiakkaan taas oli näkövammansa takia mahdoton nähdä autoa. Iäkäs rouva kertoi kauppareissustaan seuraavaa:

Se mies ei liikahtanutkaan siellä autossa. Sato vettä ja mä seisoin ulkona ja siinä edessä, ainakin viistoista kaksikymmentä minuuttia minä seisoin. Sitten soi puhelin ja hän kysyi, että missä sinä olet ja minä olen tässä edessä ja sanoin nimeni ja ei tullu sittenkään ulos ja sitten mä taas juoksentelin, oman kärryni kanssa kuljeskelin siellä kadulla, aika pimeetä alko olla. Kuljeskelin edestakasin, et missä se auto on kun se ei oo tuo auto, no sitten mä menin ja koputin sen siihen ikkunaan, ja sit se raotti vähän sitä ja mä nimeni sanoin ja odotettaks te minua ja joo hän on ja ei se sano et se kuuli väärin siltä toiselta kuskilta, mut ei voinu tulla minulta kysymään.

Matka-aikaan ja niihin liittyvän epävarmuuden vuoksi näkövammaiset eivät kokeneet kuljetuspalvelun käyttäjinä yhdenvertaisuutta muiden ihmisten kanssa. Asia oli usein

nimenomaan juuri päinvastoin. Vammaisen eriarvoinen asema tuli esiin esimerkiksi silloin, kun näkövammaisen oli tapaamassa näkeviä ystäviään. Muiden lähtiessä omilla kyydeillään näkövammaisen henkilö joutui jäämään odottamaan ja mahdollisesti etsimään omaa kuljetuspalvelukytyään. Vastaavia kokemuksia oli niin nuorten, keski-ikäisten kuin iäkkäämpienkin kokemuksissa.

Jos ollaan jossakin tupareissa, häissä tai hautajaisissa niin, missä ei tiedetä missä tilanne loppuu. Niin muut ihmiset lähtee omilla autoillaan, ne jotka on irrotettuja ne tilaa taksin se on siinä kymmenen minuutin sisällä, ne jotka näkee menee bussipysäkille. Sitten tää matkapalveluasiakas haahuilee siellä puoli tuntia tai neljäkymmentä minuuttia. Siinä tulee se ero.

Aikataulut vähensivät myös vaikeavammaisen osallistumista. Menoihin ja aikatauluihin vaikuttivat paljon monet muutkin ihmiset ja vaihtuvat tilanteet. Helsingin Matkapalvelulla ei ollut niihin joustonvaraa. Ex tempore-lähdöt olivat odotusaikojen takia useimmiten täysi mahdottomuus. Näin osallistuminen myös vaikeutui ja eriarvoisti näkövammaista näkeviin nähden. Toisinaan menoista oli kieltäydyttävä.

Ei mun kaverit välttämättä oota, jos keksitään, että nähänkö kohta tuolla keskustassa. Niiltä menee kaksikymmentä minuuttia, ni multa menee neljäkymmentä minuuttia, plus se taksin menoaika ellei sitä satuta yhdistämään. Se on vaan ihan toivotonta.

Vaatii ihan mieletöntä organisointia. Kaikki pitää tietää aikasemmin. Meidän pitää avustajienkin työt organisoida, siihen sitten päälle työt ja opiskelut, niin se vaatii kapasiteettia.

Jos palvelun käytölle oli vaihtoehtoja, sitä myös käytettiin. Kaikille se ei kuitenkaan ollut mahdollista. Julkinen liikenne ei kuitenkaan ole näkövammaisen kannalta esteetöntä, täysin sokealle ihmiselle varsinkaan. Toisaalta tiedettiin, että kuljetuspalveluasiakkaissa on myös niitä, jotka eivät käytä palvelua paljon eivätkä pysty käyttämään joukkoliikennettä.

Kaikkein eniten mä oon huolissani siitä, että kun nää matkapalvelut rajoittaa niin paljon sitä omaa valinnanvapautta ja elämää...et on niitä sokkoja, jotka jää kotiin sen takia, että ne ei halua käyttää noita ja niillä ei ole mahdollisuutta mennä metrolla.

Mikäli osallisuutta tarkastellaan valtaistamisen näkökulmasta, HMP:n kuljetuspalvelu saattoi vaikuttaa vaikeavammaiseen henkilöön juuri päinvastoin. Kun nuori näkövammaisen joutui pyytämään näkevästä ystäväänsä jäämään odottamaan kanssaan illan päätteeksi taksia, hänelle tulee tunne, että hän on vaivaksi. Mukavan yhteisen tapaamisen jälkeen ystäviensä liikkumisen eriarvoisuus korostuu. Turvattomuuden tunne ilmeni erityisesti naisten puheessa. Ilta-aikaan sokeana rautatieasemalla, tuntemattomissa paikoissa tai vaikka päiväsaikaan rappukäytävissä kyytien odottelu ei ollut haastateltaville millään tavoin mieltä ylentävä kokemus. Myös avustajien kanssa aikatauluista sopiminen oli välillä mahdotonta.

Mä joudun hukkaamaan sen avustajan työaikaa edelleen turhaan... No joko se oottaa mun kanssa, että me löydetään se taksi tai sitten kaikkeen tällaseen. Ne tekee tästä tosi vaikean, nää ajat on vain ihan älyttömiä.

Kaikki tämä lisäsi näkövammaisen henkilön epävarmuutta, turvattomuuden tunnetta ja aiheutti stressiä. Toki kaikki saattoi mennä erittäin hyvinkin, mutta aina oli mahdollisuus, että jokin lenkki yhtälössä ei toiminut. Syntyi helposti epäluottamus koko kuljetusjärjestelmää kohtaan.

Vaikka matkanteko olisi kuljetuspalveluita vaikeampaa, joukkoliikenne koettiin itsenäisempänä ja riippumattomampana. Joukkoliikenteeseen liittyy valinnanvapautta ja omaa päätäntävaltaa. Haastateltavat myös luottivat siihen.

Tosi kiva mieluummin kulkea työmatkat metrolla kuin taksilla. Kun se on toimivaa. Liittyy odotusaikoihin, liittyy siihen tietynlaiseen vapauteen ja sit se et oot muitten kansalaisten kanssa. Kohtaat heitä ja oot tavallaan niinku sitä samaa arkee elää tavallaan. Ettei ole jotain erityiskuljetusta. Se jotenkin hälvenee.

Jos työ- tai opiskelumatka oli mahdollista tehdä metrolla tai kävellen ja se oli näön puolesta mahdollista, sitä mahdollisuutta käytettiin. Osa haastateltavista oli jättänyt hakematta kuljetuspalvelumatkoja juuri siitä syystä, että palveluun liittyvä epävarmuus oli välillä mahdotontakin sovittaa arkeen.

Yritän viimeeseen asti mennä julkisilla, vaikka se on aina tosi paljon vaikeampaa. Koska pitää niin paljon aikasemmin tilata niitä matkoja, ei se opiskelijan elämään sovi semmonen. Kaksikymmentä vuotta ennen pitäs tietää jatkuuko tää (oppitunti) vai loppuuko tää. Yhtäkkiä voi olla, että tunti perutaan tai se voi kestää puol tuntia kauemmin.

Vastaavia tuloksia on saanut myös Elina Ekholm. Näkövammaiset opaskoiran käyttäjät olivat kokeneet, että kuljetuspalvelut ikään kuin eristivät heidät. Opaskoiran kanssa itsenäisesti liikkuminen taas tuntui voimauttavalta. Näkövammaiset painottivat, että kulkiessaan työmatkalaisten kanssa joukkoliikennevälineissä he kokivat olevansa tavallisia ihmisiä. (Ekholm 2009, 141). Omassa ryhmäkeskustelussani joukkoliikenteen valtaistavasta ja yhdenvertaistavasta vaikutuksesta kertoi työssäkäyvä sokea opaskoiran käyttäjä.

Aikataulutuksen ongelmiin liittyi myös se, että asiakas ei ennalta voinut tietää yhdistelläänkö kyyti vai ei. Jos yhdisteltiin, matka-aika kesti kauemmin kuin jos asiakas olisi yksin istunut kyydissä. Mitään tietoa asiasta ei ollut kuitenkaan ennakkoon. Kyytien yhdistämisen sinänsä ajateltiin olevan taloudellisesti järkevää. Molemmissa ryhmissä puhuttiin Suomen taloudellisesta tilanteesta ja säästöistä, minkä ymmärrettiin olevan HMP:n toiminnan taustalla. Suurin osa haastateltavissa ei sinänsä kokenut ongelmia muiden kanssa matkustaessa. Joskus tilanne oli jopa päinvastoin. Samassa kulkuneuvossa kulkeminen oli yksinäiselle ikäihmiselle sosiaalinen kohtaamispaikka. Ikäihmisten parissa yhdisteltyjä kyytejä jopa toivottiin.

Minusta ihan kiva, jos siellä joku istuu ennen ku mä menen tai tulen kyytiin. Mut ihan kiva tuolla ajellakin kun mä oon niin paljon kotona yksin...on niin kiva kun pääsee samalla liikkumaan.

Mulla on semmonen toive, että ois kimpakyydit. Se on niin tarpeetonta tuhlausta, että yhtä mummoo viedään. Kyllä minä oon aina mielissäni kun on joku toinen.

Näkövammaiselle yhdistelykyytien hankaluutena saattoi olla se, ettei matkustaja nähnyt, onko kyydeissä muita paikalla. Eräs haastateltava kertoi muun muassa istuneensa joskus toisen henkilön syliin. Kyyti saattoi olla myös melkoisen täynnä ihmisiä ja tavaroita. Joissakin tapauksissa tungos tuntui ahdistavalta.

En minä näkövammassena oikein nää väistellä. Siellä on suoraan sanottuna pikku pöydästä lähtien kaikennäköstä ja isoa hervotonta koiran muonapussia. Jos satut olemaan siinä ovenpielestä, ni mulle tulee vähän inhottava olo niin kun sieltä perältä kömmittää... Jotenkin koen sen niin ahtaaksi, ehkä se ei semmosta haittaa, joka kunnolla näkee.

Keskustelua herätti myös kyytien suhteellisen vähäinen yhdistely verrattuna koettuun odotusaikaan. Hyvin tavallista oli matkustaa yksin autossa ainoana asiakkaana. Eikä ollut mitenkään epätavallista, että yksi ihminen ajeli kaupungilla isossa inva-autossa. Nuoresta ihmisestä tilanne tuntui oudolta.

Mulla on aina semmonen tunne, että mä vien koppiauton hyväjalkasena nuorena ihmisenä. Kun samaan aikaan joku vois oikeesti tarvita invataksia, joka odottaa sitä vielä enemmän kuin me. Että voisin ihan hyvin ottaa henkilöauton.

7.3 Viestintä

7.3.1 Vuorovaikutus kuljettajan kanssa

Aikataulujen ohella toinen isompi keskustelua herättänyt aihe oli kuljettajien ammattitaito. Haastateltavat kertoivat, että kuljettaja saattoi joko pelastaa päivän tai täydellisesti pilata sen. Jälkimmäisessä suurimmat ongelmat koettiin siinä, että asiakaspalvelutaito oli puutteellista tai sitä ei käytännössä ollut lainkaan. Kuljettaja ei osannut ”lukea” tilannetta ja käyttää kohtaamisissa ”maalaisjärkeä”. Haastateltavat korostivat, että kuljettajien asiakaspalvelukoulutusta pitäisi ehdottomasti lisätä. Pitäisi opettaa kuuntelemisen taitoa. Oli kuitenkin myös kuljettajia, jotka ymmärsivät näkövammaisia. Jos asiakas ei halunnut puhua, niin kuljettaja ymmärsi sen. Jos taas halusi, voidaan puhua vaikka kaikkea syntymän ja kuoleman väliltä. Jos asiakas tarvitsi apua, niin kuljettaja auttoi, jos ei tarvinnut, niin ei auttanut. Ammattitaitoiset kuljettajat saivat kiitosta.

Näkövammaiset kertoivat myös kokevansa toisinaan, että heitä kohdeltiin vammaisina eikä asiakkaina, joilla oli vamma.

No sitten ne ehkä varottaa että siinä on portaat mutta sitten mä lyön pääni siihen kattoon kun ne si sitten taas varota siitä. Niinku välillä ne tekee ihan liikaa ja välillä ne ei tee yhtään mitään. Ihan hyvä kiteytys, että meitä pitäs kohdella ensisijaisesti asiakkaina ja sitten niinku vammaisina. Se ei tarkoita sitä, etteikö niitten pitäs tietää kuinka kohdella näkövammasta, ei oo kiva aina tulla kohdelluksi aina niinku vammaisena.”

Siis ne ei kuuntele, että jos sanoo, että kiitos, minä osaan laittaa tämän turvavyön itse. Ei se laitetaan. Se on ärsyttävä. Se on liian lähellä. Niin kerran oli se kuski, että hyvä tyttö ko mä osasin laittaa turvavyön silleen...oikeesti sanoo yli 20-vuotiaalle.

Keskustelua herätti muun muassa se, että monellakaan ei ollut ymmärrystä vammaisuudesta eikä näkövammaisen auttamisesta. Moni ei tiennyt, kuinka näkövammaista ohjataan: ”Tuupitaan takaa” tai ”riuhdotaan vaan jonnekin kädestä”. Kuljettajien kohtaamisessa näkövammaisen saattoi tuntea itsensä toisarvoiseksi.

Ei pitäs pitää lapsena tai passiivisena. Ihan kun sitä ei osais mitään, kun kuitenkin ollaan ihan normaalissa elämässä mukana. Meitä ei kuljeteta kun jotain eläimiä. että me ollaan kuitenkin asiakkaita. Me periaatteessa ollaan maksavia asiakkaita.

Kuljettajien kanssa aiheutuneet ongelmat arveltiin osittain johtuvan siitä, että kuljettaja ei ollut lukenut asiakasprofiilia lainkaan tai sitten ei vain tiennyt, kuinka näkövammaisen kanssa toimitaan. Asiakasprofiilista kuljettaja sai tiedon vaikeavammaisen henkilön erityistarpeista. Paikatuntemusta toivottiin lisää, sillä haastateltavat kertoivat myös kokemuksista, joissa kyytien yhdistelyissä oli ajettu aivan järjettömältä tuntuvia matkoja, kun asiakkaita ei osattu viedä oikeassa järjestyksessä oikeisiin osoitteisiin tai kun kuljettajalla oli vaikeuksia löytää perille. Kyydissä näkövammaiset olivat määränpään löytymisessä ja matkanteon turvallisuudessa kuljettajan varassa. Molemmissa ryhmissä hilpeyttä aiheutti se, että ei ollut mitenkään tavatonta, että kuljettaja kysyi autossa sokealta, mihin suuntaan jostain paikasta tulisi kääntyä. Väärään paikkaan joutuminen ei tietenkään todellisuudessa ollut mitenkään hilpeä kokemus.

Mut vietiin itse asiassa mun naapuriin ja itse asiassa mun avainkin kävi siihen avainlukkoon. Ja sit mä menin sinne sisälle, että tää on aivan vääränlainen tää

rappukäytävä. Mä huomasin et varmaan on naapuritalo, mutta että kiitos vaan, että ette kattonu, mihin jätitte.

Iäkkäämpien ryhmässä puhetta oli myös liikkumiseen liittyvistä muista ongelmista. Profiilin lukeminen oli siinäkin tärkeä, koska asiakkaalla saattoi olla vaikkapa selkävamma, joka vaati kiinnittämään tarkempaa huomiota ajon tasaisuuteen.

Toisiaan kävi niin, että kuljettaja odotti asiakasta ja asiakas kuljettajaa, mutta kumpikin odotteli sovittua lähtöaikaa.

Sieltä (keskus) sanottiin, että kun se on semmosta seutua ni ei varmaan tuntia lyhyemmässä ajassa saa ketään. Mä sanoin, että mulle sopii ihan hyvin se tunti. Mä menen tunnin kuluttua portille ja olen siinä. Ni siinä seisookin heti auto. Ja tää kuski sanoo, että voi voi, mä istun 40 minuuttia tuolla huoltoasemalla kun minä ootin sinua. No minä sanon, että oisithan sitä voinu soittaa minulle, että minä olin vapaa lähtemään vaikka tunti sitten. Sano et hän on tolppa-autoilija, että hän saa ottaa tolpaltakin kyytiin.

Haastateltavien mukaan tilannetajun puute tai asiakaspalvelun heikkous oli useimmiten ongelma inva-autoa ajavilla kuljettajilla kuin tavallisen taksin kuljettajilla. Syyksi arveltiin se, että ammattitaitovaatimukset olivat automalleissa erilaiset. Kuljettajien kielitaito-ongelmaan tartuttiin molemmissa ryhmissä. Osalla kuljettajista ei ollut haastateltavien mukaan riittävää suomenkielen taitoa. Perille meno vaikeutui huomattavasti, jos osoitteita ei osattu kirjoittaa oikein tai asiakkaiden nimiä ei kuultu oikein. Haastateltavat kertoivat tapauksista, joissa oli ajettu melkoinen lenkki ennen perille pääsyä. Kaikki eivät osanneet kompensoida puuttuvaa suomea myöskään englannilla. Toisaalta todettiin, ettei vanhemmilta asiakkailta voida vaatia englannin osaamista, jotta kommunikointi kuljettajan kanssa toimisi. Maahanmuuttajataustaisista kuljettajista puhuttaessa puhuttiin myös kulttuurieroista. Kilpailuttamisen ja säästöjen sijaiskärsijöinä saatettiin nähdä myös työntekijät. Kuljettajat olivat maininneet olevansa kiireisiä aikataulujen kanssa. Haastateltavat kertoivat, että invataksessa on nykyään paljon ulkomaalaisia kuljettajia. Joku arveli, että ammatti ei houkuttele suomalaisia työntekijöitä.

Kuljettajien käytös lisäsi toisinaan myös asiakkaan turvattomuuden tunnetta. Nuoret näkövammaiset naiset olivat kokeneet autossa istuessaan kuljettajan taholta seksuaalista häirintää.

Tulin koulusta ja siellä oli sitten sellanen mies, joka kehu, että oletpas kaunis ja päläpälä ja sit se rupes, että voitas mennä kahville ja miten olis. Ja mulla oli nii-iin ahdistunut olo. Et voi tuska, et nyt vaan äkkii pois tästä autosta. Niin ja sit se meni jotain semmosta vierasta reittiä, semmosta jotain tosi pitkää, kun siellä jossain oli ruuhkat. Ja mä mietin, että nyt on menny yli normaalin matka-ajan. Että missähän me ollaan. Ja miten tästä pääsee pois.

Asiakasprofiilista oltiin monta mieltä. Toisaalta profiili palveli asiakasta, mikäli kuljettaja sattui sitä katsomaan ja ymmärsi asiakkaan tarvitsevan mahdollisesti näkemiseen liittyvää apua. Toisaalta omien henkilötietojen näkyvyys tuntui osalta haastateltavista intimiteettisuojan loukkaukselta. Jos kuljettaja oli tuntunut ahdistavalta, hänen ajamaansa autoon oli seuraavalla kerralla ikävää mennä.

Se oli kans toisesta kulttuurista. Me ei varmaan vaan ymmärretty toisiamme. ..Sitten se rupes kyselemään, että kenen kanssa asut, mikä on sinun seurustelutilanne ja mä olin että jestas tää ei kuulu tälle henkilölle..Sit se sama tyyppi tuli sit uudestaan ja se jatko siitä samasta jutusta. Mä mietin, että voi ei tää muistaa, mistä me ollaan puhuttu, et silleen, et apua. Tässä tulee myös ahistunu olo siitä, että nää tietää esmerks missä mä asun, mihin mä meen ja jos mä oon muuttanu niin ne huomaa senkin. Et ei tähän voi luottaa.

Vaikka kuljettajien toimintaa oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä iäkkäämpien ryhmässä, pohtivat hekin, että asiakaspalvelussa olisi parantamista nimenomaan vaikeavammaisen näkökulmasta. Puhuttiin opastamiseen liittyvistä ongelmista ja kuljetuksen löytämisen vaikeudesta. Ikääntyneet olivat kokeneet, ettei kuljettaja ollut tajunnut näkövammaisen vaikeuden olevan nimenomaan näkemisen vaikeudessa. Mikäli auto ei ollut siinä, missä sen oletti olevan, sitä oli vaikea lähteä etsimään. Auto odotteli esimerkiksi kauppakeskuksen toiselle puolella kun asiakas oli toisella. Eräs syntymästään sokea ikämies muisteli palvelun yhteydessä yhdistämiskokeilun alkuaikoja ja arveli, että palvelu on kyllä noista ajoista parantunut.

Alkuaikoina kyllä hermo meinas mennä. Ei mulla oo ihmeempää tapahtunu. Mä oon aatellu et moni asia kun menee pieleen, niin se voisi mennä pieleen vaikka olis irrotettukin. Ihan siitä riippumatta jos on mennäkseen. Jos kuskissa on vikaa, niin kuski on törppö. Niin se on...

Moni argumentti, jolla ollaan tätä yhdistystouhua vastaan, ei oikein kestä kriittistä tarkastelua, koska ne samat asiat: kuskin yhteydenotto ihmiseen, autosta nouseminen ja kaikki tämmöne koskee ihan riippumatta siitä, mikä taksimalli se on. Moni siitä on ihan siitä riippumattomia. Jos kuski menee johonkin väärään, ni senkin se voi mennä.

Eräs näkövammaisen mies pohdiskeli sitä, että mikäli näkövammaisten asiakkaiden määrä Helsingin Matkapalvelussa kasvaa, kuljettajien taito voi tällöin lisääntyä. Hänen mukaansa nähtäväksi jää, pystyykö Palmia vastaamaan palvelutarpeeseen, kun tavallista taksia käyttävät siirretään HMP:n asiakkuuteen.

Minulla vaatimustaso on ainakin korkeempi, koska niillä (HMP:n kuljettajilla) pitäis olla se perehtyneisyys siihen vammaisten kuljetukseen. Mä toivonkin sitä. Sit kun ja jos näitä näkövammasia yhdistellään enemmän, se kokemus voi kasvaa. Ni se varmaan pikku hiljaa alkaa selvitä niille Palmian kuskeillekin. Jos sieltä irrotetuista ropisee porukkaa niin se ammattitaito kasvaa. Mikä on mulla henkilökohtaisesti hieno asia, niin on että, jos mä ottasin taksidatan kyydin niin mun pitäis selittää nää mun erikoistarpeet.

7.3.2 Asiakaspalaute ja tiedottaminen

Haastattelujen perusteella näyttää siltä, että vaikeavammaisen oli joutunut asemaan, jossa hänen tehtävänä oli valvoa palvelun toimivuutta. Valvojan tehtävä oli raskas, turhauttava ja aikaa vievä. Tuntoja kuvaa hyvin eräs haastateltava kommentoimalla, että ”koko ajan pitäis olla valittamassa ja vaatimassa.” Haastateltavien kommenteista ilmeni, että monet heistä olivat varsin hyvin tietoisia oikeuksistaan ja osasivat tarvittaessa vaatia niitä. Moni oli vaatinut kuljetuspalveluun parannusta olemalla yhteydessä sosiaalitoimeen tai antamalla palautetta HMP:lle. Kun palvelu oli ollut hyvää, se myös muistettiin.

Oon tosi tyytyväinen siihen toimistosiihteriin tai mikä tää on tää neuvoja. Se on niinku ihan huippu. Se, minkä kanssa mä asioin näissä päätösjutuissa, niin neuvoja

kysyn, tai siirrän matkoja maalle, niin ei parempaa voisi olla. Mä oon siihen tosi tyytyväinen.

Kuljetuspalveluihin liittyvä palautesysteemi ei toiminut haastateltavien mukaan kunnolla. Asia tuli esille molemmissa ryhmissä. Tyypillinen vastaus epäkohtaan oli ollut pahoittelu ja sanottiin, ettei tilanteelle voi tehdä enää jälkikäteen mitään. Useamman pahoittelun jälkeen asiakas oli täysin turhautunut ja koki, ettei hänen asiaansa kuunnella. Haastateltaville tuli tunne, että heidän mielipiteistään ei välitetä ja että ongelmat ovat aina asiakkaan itsensä vika. Vastauksessa oli myös saatettu jättää osa palautteesta huomioimatta. Oli myös saatettu vastata vähän asian vierestä, jolloin todelliseen ongelmaan ei puututtu. Molemmissa ryhmissä myös todettiin, että negatiivisen palautteen antaminen ei ole ylipäätään kovin helppoa saati silloin kun asiakkaalle jää tunne, että siihen suhtaudutaan ylimalkaisesti. Haastateltavat arvelivat, että vuorovaikutusongelmat kuljettajien kanssa liittyivät etupäässä siihen, ettei kuljettajille ollut järjestetty riittävää koulutusta. Henkilöön menevä palautteen anto oli ikävää, koska seuraavalla kerralla sama kuljettaja saattoi tulla vastaan.

Meidän pitää kertoa millä matkalla se on sattunut. Ei oo kauheen kiva, että sitä palautetta ruvetaan viemään suoraan niille kuskeille, että tuo henkilö sanoi sinusta tuon palautteen. Sit se tulee sieltä uudestaan vastaan.

HMP:n asiakkuuteen liittyvät säännöt ja ohjeet otettiin keskustelussa vahvasti esille. Haastateltavien mukaan jostain löytyi aina jokin sääntö, jolla asiantila virheen sattuessa saatettiin selittää. Haastateltavat vitsailivat salaisista säännöistä, joita asiakkaalle ei etukäteen kerrottu. Parituntisen haastattelun aikana keskustelussa kävikin selvästi ilmi, että näkövammaisilla oli eri tietoa eri asioista. Tapaamisen aikana päivitettiin tietoa kuljetuspalveluista. Eräs näkövammaisen kertoi esimerkiksi saaneensa ryhmähaastattelusta aivan konkreettista hyötyä, sillä nyt hän tiesi mennä keskustelemaan kuljetuspalveluhakemuksesta aluetyöntekijöiden kanssa. Hän oli luullut, että työhön liittyviä matkoja ei saa tilattua eri työosoitteisiin. Liikkuvan työnsä johdosta hänen työpisteensä osoite vaihtui usein.

Sääntöjen sekavuus saattoi viitata HMP:n organisaatioviestinnän ongelmiin. Tiedottaminen oli esimerkiksi vääräaikaista, jolloin informaatio oli tullut asiakkaalle kotiin liian aikaisin

ennen kyseessä olevaa muutosta. Haastateltavien mukaan näin tapahtui esimerkiksi uudesta matkakortista kerrottaessa. Informaatio tuli lähes vuosi ennen varsinaista muutosta. Eräs haastateltava kertoi, että hänelle paras ja luotettavin tietolähde HMP:n muutoksista oli aina kuljettaja.

Tiedon siirtoon liittyviä ongelmia oli myös yhteydenpidossa keskuksen ja kuljettajan välillä. Viisi minuuttia ennen auton lähtöä keskus lähettää asiakkaalle viestin: auto ajaa. Moni haastateltava kertoi, että viestin informaatioarvo saattoi olla toisinaan puhdas nolla. Viesti saattoi tulla vaikka vasta silloin kun asiakas oli jo kyydissä tai perillä. Käytännössä viesti ei kuitenkaan kerro, tuleeko kyyti ajallaan vai onko se esimerkiksi myöhässä. Se ei myöskään kerro, yhdistelläänkö kyyti vai ei. Vaikka viestissä on kuljettajan numero, se ei välttämättä tarkoittanut, että kuljettajaan saataisiin yhteys.

Mulla on käyny monta kertaa, ettei sitä numeroa ookaan tai siihen ei vastata tai ei oo kännykkä päällä. Ei sitten saakaan yhteyttä.

Tieto saattoi olla välityskeskukseen soitettaessa erilainen vastaajan mukaan. Asiakasprofiiliin oli saatettu kirjata virheellistä tietoa. Tiedoissa olevat epäselvyydet herättivät keskustelua etenkin työssäkävien ja opiskelijoiden ryhmässä. Ongelmien ajateltiin johtuvan etenkin siitä, että sosiaalitoimen ja Palmian keskinäinen viestintä ei toimi toivotulla tavalla.

Mä yritin tilata tässä yks hetki pikamatkaa. Sit siellä sanottiin, et ei opiskelumatkaa saa käyttää pikamatkana. Niin miten niin ei? Olen käyttänyt näitä varmasti viiskymmentä kertaa opiskelun kautta. Että hyvä tavaton. Miks te keksitte tällasia yhtäkkisiä sääntöjä? Se ei sitten suostunu sitten sitä tekee, ni mä ilmoitin sitten, että vapaa-ajanmatkana sitten. Ni sitten mä annoin palautetta. Sitten siinä sanottiin, että profiilissanne oli joku virhe ja siihen oli jotain merkattu ja voitten nyt jatkossa käyttää pikamatkan. Kiitos.

Haastateltavilla oli ollut sosiaalitoimeen päin onnistuneita asiakaspalvelukokemuksia. Hyvä asiakaspalvelu kyllä muistettiin.

Seittämän vuotta siten en edes tienny, että mulle kuuluu näitä matkoja. Sosiaalivirkailija kysyi, että ootko tietonen, pistettäkö hakuun. Oli avulias henkilö.

Hän kirjoitti semmoset perusteet, jos olisin itse sen lapun kirjoittanut, niin en koskaan olis mitään matkoja saanut. Hän tiesi sen, miten se menee. Se lähetti vielä Iirikseen lähetteen kuntoutukseen.

Matkojen omavastuut puhuttivat kuitenkin molemmissa ryhmissä. Vammattomalle liikkuminen on halvempaa kuin vammaiselle. Näkevä voi halutessaan ostaa Helsingin Seudun Liikennelaitoksen kuukausilipun tai maksaa matkakortilla halvemman yksittäisen lipun hinnan. Hinta koettiin eriarvoistavana asiana. Lisäksi monet vaikeavammaiset henkilöt ovat hyvin pienituloisia. Matkakustannuksen arveltiin olevan joillekin este liikkeelle lähtemiselle.

Tavallinen tallaja ostaa sen matkakortin. Vaikka ostas arvolippuna, niin se saa sen onko se kaks euroo se matka. Ja sitten neljä euroo on se seutumatka. Eli monet näistä invalideista on suhteellisen vähätulosisia. Monelle se saattaa olla kustannuskysymys se 18 matkaakin.

7.3.3 Näkövammaisen ääni kuuluviin

Haastateltavat ehdottivat matkaprosessiin parannusehdotuksena joustavuutta. Toivottiin enemmän pikamatkoja eli matkoja, joissa auto tulisi tilauksesta asiakkaalle vartin kuluessa. Haastateltavat totesivat, että kaksi pikamatkaa oli käytännössä työssäkäyvälle tai opiskelijalle mutta myös monelle aktiiviselle eläkeläiselle aivan liian vähän. Vaikka kyse oli pikamatkasta, aina ei myöskään ollut varmuutta, tuleeko auto luvatus 15 minuutin päästä. Välillä ei ollut tullut. Ymmärrettäväksi hidasteeksi koettiin sääolot, esimerkiksi lumiset kelit. Muutoin myöhästyminen ihmetytti. Aiemmin Helsingissä oli ollut myös enemmän tolppalupapaikkoja eli taksitolppia, joista auton sai tilata suoraan. Auton sai tilata tolpalta Helsingin päärautatieasemalta, eri teattereiden ja kulttuuripaikkojen läheltä. Sittemmin nuo luvat on evätty ja nykyisin tolppalupa koskee vain laivaterminaaleja ja Helsinki-Vantaan lentokenttää. Haastateltavat toivoivat myös matkamääriin joustavampaa käyttöä.

Miksi sitä ei silleen vois, että vuodessa olis könttä. Ihmisillä kun on kuukaudet erilaisia. On hiljasempia aikoja ja talvella harrastetaan enemmän. Kesällä kun on lomakuukaudet, niin ei ehkä niin paljon, niin et sitten vois valita.

Palvelun turhaa byrokraattisuutta haluttiin vähentää. Maakunnissa matkaillessa täytyy ensin pyytää kyyteihin lupa, maksaa matka ensin itse ja sitten odottaa rahoja jälkikäteen. Opiskelijat ehdottivat maakunnissa liikkumiseen kertakäyttömaksukortteja helpottamaan maksamista. Maakunnissa matkailevan eläkeläismiehen mielestä kuljetuspalvelujärjestelmät voisivat olla yhdenmukaisia koko maassa.

Mä voisin missä tahansa ajaa sen tiettyyn kilometrirajaan asti. Siellä kohteessa missä mä milloinkin oon. Jos mä meen kylättelemään Itä-Suomeen niin mä voin...mutta mun pitää aina kertoa, että näinä ja näinä päivinä mä tarvitsisin sitä kuljetuspalvelua. Ja sitten sosiaalivirasto tekee päätöksen että olette hakeneet matkaa lomapaikkakunnalle näiksi ja näiksi päiviksi. Mistä mihin päivämäärät piti olla. Joka kerta ei tarviis kirjallista lupaa hakea.”

Mä haluisin, että olis valtakunnallinen palvelu ja tän byrokratian vois täysin lakkauttaa. Ihan sama kuka sitä pyörittää mutta se olis yks päätös. Ehkä se vois vähentää niitä työpaikkoja siellä, mutta ehkä sote saattaa tuoda tähän jotain muutosta, kun tulee ne alueet. Se on sen ajan murhe.

Ikääntyneet näkövammaiset ottivat esille tekniikan mahdollisuudet liikkumisen esteiden poistajana. Koska näkövammaisen on joskus vaikea kertoa kuljetuspalvelulle sijaintiaan, tekniikasta voisi olla tähän apua. Esimerkiksi puhelimen käyttö paikantamiseen auttaisi kuljettajaa ja asiakasta löytämään toisensa.

Yhdenvertaisuuden näkökulmasta ikäihmisten mielestä tietotekniikka myös eriarvoisti näkövammaisia asiakkaita. Iäkkäämmillä ei ole samanlaisia tietoteknisiä valmiuksia kuin nuoremmilla käyttää erilaisia laitteita. Matkan tilauksessa asia tuli selvästi esiin. Iäkkäiden ryhmässä kyyti tilattiin etupäässä soittamalla, kun taas työikäisten ryhmässä kyyti tilattiin ilmaiseksi ja nopeasti sähköpostin tai nettisovelluksen kautta. Edellisessä ryhmässä keskustelua herättikin odotusaika, joka toisinaan saattoi venyä. Jälkimmäisessä ryhmässä tilaamisen helppous sai kiitosta. Vanhemmat ihmiset toivoivatkin parannusta välityskeskukseen palveluun.

Tulevaisuus puhutti sekä nuorempia että iäkkäitä. Molemmissa ryhmissä ymmärrettiin, että monenlaiseen tulee varautua. Kuljetuspalvelu oli niin tärkeä liikkumisen mahdollistaja, että siihen tulevat muutokset vaikuttavat laajasti elämään.

Me ollaan vielä jossain määrin pinnalla tässä tilanteessa. Se vaatii vähän polskimista, mutta tota (kuljetuspalvelu) voi käyttää. Mutta miten alas ne sitten jossain vaiheessa pistää tän menemään. Et onks jossain vaiheessa kaks tuntia tai silleen. Kukaan ei pidä siellä meidän puolta. Ketään ei kiinnosta tehdä tää tässä jotain inhimillistä vaan tän pitää toimia nopeasti, tän pitää olla tehokasta, kuskeille pitää maksaa minimipalkkaa. Siitäkin oon kuullu kommentteja.

Jotta päätöksenteossa näkövammaisen ääni saataisiin paremmin kuuluviin, toivottiin lisää vuoropuhelua kuljetuspalvelun eri osapuolten kesken. Dialogia toivottiin enemmän asiakkaiden, kuljettajien ja päättäjien kanssa. Päätöksentekijöillä tulisi olla enemmän vammaiskentän tuntemusta. Yhteisissä tilaisuuksissa näkevät voisivat kokeilla vammaisen käyttämiä erilaisia apuvälineitä kepin käytöstä opaskoiran kanssa kulkemiseen. Osallistuja voisi kokeilla, miltä liikkuminen silmät sidottuina tuntuu.

Sillon se ennakkoluulosuus hälvenee ja ei tehä näitä pönttöjä juttuja, jotka suututtaa asiakkaat. Sillon molemmat ymmärtäs, että semmosta dialogia ja kommunikaatiota enemmän. Vaikeeta sanoo, miten se käytännössä toteutettas, mutta jollain tavalla. Jollain päivillä, missä olis näkkäreitä (näkövammaisia), erilaisia näkkäreitä.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

8.1 Toimiva yhdelle, toimimaton toiselle

Opinnäytetyöni osoittaa, että Helsingin Matkapalvelu ei käytännössään ota riittävästi huomioon asiakkaidensa yksilöllisiä eroja. Kaupungin kuljetuspalvelujen järjestelyissä vaikeavammaisia henkilöitä käsitellään yhtenä ryhmänä, jossa jokaiselle tarjotaan sama palvelu, vaikka kunkin todelliset tarpeet olisivat erilaiset. Yhdenvertaisuuden näkökulmasta eläkeikäiset näkövammaiset olivat paremmassa asemassa kuin työikäiset ja opiskelijat. Työikäiset kokivat hyvin konkreettisesti HMP:n asiakkaana epätasa-arvoa suhteessa vastaavissa elämäntilanteissa oleviin näkeviin henkilöihin. Tasapuolinen kohtelu kaikille ei siten tulosten perusteella toteuta yksilön kokemusta yhdenvertaisuudesta eikä se myös käytännössä sitä ole. Kuljetuspalvelujärjestely vaikeutti liikkumista, osallistumista ja työikäisten mukaan oli eriarvoistavaa.

Selkein haastateltavien mielipiteisiin vaikuttava tekijä oli heidän erilainen elämäntilanteensa. Eläkeikäisille kuljetuspalvelu oli pääsääntöisesti suhteellisen toimivaa. Eläkeikäiset myös luottivat siihen työikäisiä enemmän. Kyydit veivät kaupolle, harrastuksiin ja ystävien luo. Tilaisuuksista lähdettäessä myös vanhemmat ihmiset kokivat kuitenkin toisinaan eriarvoisuutta muihin nähden kyytejä odottaessaan. Odotusaikoihin liittyvä epävarmuus ei kuitenkaan ollut samankaltaista aikataulutettuun työ- tai opiskeluelämään verrattuna. Ikäihmisillä oli lähdön hetkellä usein ajallista säätelyvaraa. Joillekin ikäihmisille yhteyskyydit merkitsivät myös sosiaalista kanssakäymistä kun kotona jouduttiin olemaan niin paljon yksin. Kuljetuspalvelu lisäsi elämänlaatua ja osallistumista. Ikääntyneet muistelivat aikaa, jolloin kuljetuspalvelua ei ollut lainkaan. Silloin tuntemattomiin paikkoihin mentäessä tarvitsi mukaan avuksi aina jonkun näkevän ihmisen.

Työssäkävien ja opiskelijoiden arjessa HMP:n kuljetukset aiheuttivat jatkuvaa epävarmuutta ja stressiä. Ongelmat liittyivät etenkin odotusaikoihin, näkövammaisen

vaikeuteen löytää autoa, epätietoisuuteen matkan kestosta ja perille pääsystä. Heikkonäköiselle tai sokealle odottaminen tuntemattomissa paikoissa, rappukäytävissä tai ulkona lisäsi turvattomuuden tunteita. Kuljetuspalvelu kavensi myös näkövammaisen osallistumista, koska palveluun ei voinut koskaan täysin luottaa. Se taas nakersi uskoa koko kuljetusjärjestelmää kohtaan. Kuljetuspalvelu hankaloitti pysymistä työn ja opiskelun vaatimissa aikatauluissa. Joukkoliikenne koettiin riippumattomampana. Joukkoliikenne on kuitenkin yhä näkövammaisen kannalta esteellistä. Kuljetuspalvelua oli pakko käyttää, koska näkövammaisen ei yksinkertaisesti näe liikkua sujuvasti joukkoliikenteessä. Aikatauluissa ei ole tarpeeksi mahdollisuuksia yksilöllisiin ratkaisuihin ja joustoihin, mitä taas työelämä ja opiskelu vaativat. Haastateltavat kokivat myös epäreiluna, että heiltä edellytetään suurempaa täsmällisyyttä kuin palvelulta. Valtaistumisen näkökulmasta palvelun toteuttamistapa ei ollut toimiva.

Kuljetuspalvelu sinänsä oli haastateltaville välttämätön liikkumisen muoto. Se mahdollistaa vaikeavammaisen henkilön osallisuuden. Sen avulla pääsee liikkumaan, osallistumaan ja viettämään sosiaalista elämää. Vaikeasti näkövammaisen on todella vaikea löytää paikkoja julkisten liikennevälineiden avulla.

Opinnäytetyöni osoittaa, että monet yksittäiset tekijät heikensivät vaikeavammaisen henkilön osallisuuden tunnetta ja käytäntöä ja samalla myös eriarvoisti vaikeavammaista vammattomiin ihmisiin nähden. Joukkoliikenteeseen verrattuna Helsingin Matkapalvelu toimi näkövammaisten kokemusten mukaan hitaammin. Se oli monen tekijän takia myös epävarmempaa.

8.2 Asiakkaasta laadun valvoja

Osallistuin syksyllä 2015 CP-liiton päivätoiminnan järjestämään taksi-iltaan. Tilaisuuteen oli pyydetty työntekijöitä Helsingin kaupungin palvelukeskusta sekä sosiaali- ja terveystieteiden keskukselta keskustelemaan CP-vammaisten kanssa kuljetuspalveluista. Keskusteluissa kävi ilmi, että kyseessä on tuote, joka on vastaus kuljetuskustannuksista

aiheutuviin säästöpainaisiin. Kun asiakkaat ottivat matkantekoon liittyviä epäkohtia esiin, työntekijät korostivat useampaan otteeseen, että epäkohdista kannattaa aina antaa kirjallista palautetta. Palautteen perusteella järjestelmää on mahdollista parantaa. Kun kysymykseen tuli kuljettajien toiminta, sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus vastasi, ettei heillä mitenkään ole millään resursseja valvoa jokaisen yksittäisen kuljettajan työtä.

Opinnäytetyöhöni osallistuvista henkilöistä moni oli antanut matkoihin liittyvää palautetta. Heidän mukaan palautejärjestelmä ei kuitenkaan toiminut tai toimi ainoastaan osittain. Monasti palautteen anto oli ollut turhauttavaa. Jälkikäteen tilanteeseen oli esitetty pahoittelu eikä sille enää voinut mitään. Opinnäytetyössäni nousi vahvasti esille se, että asiakkaasta oli tullut viime kädessä palveluiden toteutuksen laadunvalvoja. Se turhautti ja loi epäluuloa koko systeemiä kohtaan.

Palvelun parantamiseksi toivottiin kuljetuspalveluihin enemmän joustavuutta. Pikamatkojen lisääminen, matkamäärän liukuma eri kuukausille, keskuksen palvelun nopeuttaminen ja palautejärjestelmän uudelleenorganisointi olivat näkövammaisten ehdottamia parannusehdotuksia. Viestinnän parantaminen asiakaspalvelun joka tasolla kohentaisi luottamusta Helsingin Matkapalveluun. Vaikuttaa siltä, että uudistustarpeita olisi koko matkaprosessissa aina matkan tilauksesta päämäärään asti. Toisaalta petraamista olisi myös sosiaalipuolen ja kuljetuspalvelujärjestäjän välisessä asiakkaisiin liittyvässä viestinnässä.

Opinnäytetyössäni nousi selvästi esiin myös se, että onnistuneen matkanteon edellytys on kuljettajien ammattitaito. Ei ollut kysymys siitä, etteivätkö kuljettajat osaisi käyttää rattia, kaasua tai peruutusvaihdetta, vaan kysymys oli puhtaasti asiakaspalvelutaidoista. Toisaalta myös siitä, että osalla kuljettajista asenteessa vaikeavammaista kohtaan oli ongelmia: vammaista pidettiin toisarvoisena tai vammaa ei otettu huomioon. Opastettaessa oli riuhdottu tai puhuttu kuin pienelle ymmärtämättömälle lapselle. Ei ollut ymmärretty näkövammaisen vaikeuden olevan nimenomaan näkemisessä, jolloin ympäristössä olevista asioista ei ollut kerrottu. Kuljettajilta kaivattiinkin enemmän tilannetajua ja maalaisjärjen käyttöä ja asiakkaan kuuntelemista. Haastateltavat toivoivat etenkin, että kuljettajille

annettaisiin lisää ammatillista koulutusta. Näkövammaiset olivat kohdanneet paljon myös erittäin asiakaspalveluystävällisiä kuljettajia, joilla asenne työhön oli kohdallaan. Hyvä vuorovaikutus kuljettajan kanssa sai kiitosta.

8.3 Lisää vuoropuhelua

Asikaisen tutkimus totesi, että Helsingissä kuljetuspalvelun kokeilun eri osapuolet katsoivat palvelua omista näkövinkkeleistään eikä vuoropuhelua asianosaisten välillä käyty tarpeeksi. Käyttäjän, tilaajan ja toteuttajan horisontit eivät siten kohdanneet. Asikaisen mukaan on selvää, että jos pyritään käyttäjien kannalta asianmukaiseen palveluun, toiminnassa ei voida pelkästään pyrkiä maksimoimaan taloudellista hyötyä. Tarvitaan osapuolten välistä vuoropuhelua ja humanimpaa lähestymistapaa. (Asikainen 2015, 207, 210.) Opinnäytetyössäni haastateltavat ilmoittivat selkeästi haluavansa, että päätöksissä otetaan enemmän vaikeavammaisen tilanteet huomioon. Toivottiin keskustelua ja yhteistyötä.

Haastateltavat kokivat, että heitä ei oteta riittävästi huomioon heidän elämäänsä koskevassa päätöksenteossa. He eivät pystyneet vaikuttamaan itse kuljetuspalveluissa tehtäviin muutoksiin. Palveluun tulevat uudet säännöt ja ohjeet tulivat annettuina. Oma elämä oli sitä kautta tietyllä tavalla muiden hallinnassa. Muutoksiin oli vain sopeuduttava. Ainoa vaikuttamisen keino oli palautteen anto ja oma aktiivisuus sosiaalitoimen suhteen. Jälkimmäisen suhteen haastateltavilla oli monenlaista kokemusta. Toimiva suhde sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän kanssa oli saattanut vaikuttaa ratkaisevasti elämään.

Vaikuttaminen ja keskustelu palveluiden tulevaisuudesta nousivat molemmissa ryhmissä esiin. Matkojen yhdistely koettiin sinänsä järkevänä ideana. Palveluissa ei vain ollut eri tilanteisiin juurikaan jouston varaa. Haastateltavat kokivat, että kuljetuspalveluista päättävissä tahoissa ei ole ketään, joka puolustaisi vaikeavammaisten oikeuksia. Tätä taustaa vasten ei uskottu asiakaspalvelun ja vaikeavammaisen liikkumisen tuen paranemiseen.

Näkövammaiset kaipasivat vuoropuhelua niin kuljetuspalvelun toteuttajan kuin kuljetuspalveluista päättävien tahojen kanssa. Haastatteluista kävi ilmi, että näkövammaisilta kyllä löytyy yhteistyökykyä olla mukana ideoimassa parempaa palvelua. Näkövammaisen liikkumisen ja elämän paras asiantuntija on varmasti näkövammaisen itse. Hänen mielipiteitään kannattaa kuunnella.

8.4 Pohdinta

Tutkimustulokseni ovat yhteneviä näkövammaisten hyvinvointia tutkineen Päivi Ritvasen kanssa. Liikkumisen ongelmallisuus ja liikkumista helpottavien palvelujen epätasaisuus alensivat elämänlaatua; liikkumisen riippumattomuus taas selvästi lisäsi sitä. Hyvinvoinnin kokemus liittyy vahvasti sosiaaliseen toimintakykyyn. Toimivat palvelut ja sosiaalinen aktiivisuus lisäävät näkövammaisten tyytyväisyyttä elämää. Ritvanen kysyy tutkimuksessaan, onko vammaiselle henkilölle järjestettävä laajan osallistumisen mahdollistavat palvelut vai vain palvelut, jotka turvaavat perusselviytymisen. (Ritvanen 2008, 136–137.)

Briitta Koskiahon (2008) mukaan Suomessa alettiin 2000-luvulla suuntautua entistä enemmän sosiaali- ja terveyspalvelujen ulkoistamiseen ja kilpailuttamiseen. Julkisen talouden uudistamiseen mallia haettiin yritystaloudesta. Vuosien varrella suuryritykset ovat jo kasvattaneet rooliaan terveydenhoidossa. Samanlaista kehitystä on nähtävissä myös sosiaalipalveluissa. Suuremmat yritykset fuusioivat itseensä pienempiä ja lisäävät osuuttaan markkinoilla. Koskiahon mukaan sosiaali- ja terveyspalveluiden markkinoistamiseen on kytketty pari kansalaisia houkuttavaa elementtiä. Korostetaan omavalintaa ja vapautta sekä osallisuuden lisääntymistä. (em., 143.)

Kaikilla ei kuitenkaan ole todellista valinnan vaihtoehtoja. Se, jolla on riittävästi rahaa vie vaikkapa lapsensa yksityiseen päiväkotiin, käyttää yksityislääkärin palveluita ja ajelee omaan laskuun taksilla. Suurin osa vaikeavammaisista elää kuitenkin hyvin pienellä tulolla ja suuri osa ei ole lainkaan työelämässä mukana (Mahlamäki 2013). Heillä ei käytännössä

ole liikkumisensa suhteen palveluissaan vaihtoehtoja. Vaikeavammaisen henkilön valinta on useimmiten sen välillä, käyttääkö hän hänelle oikeutettua palvelua vai onko sitä käyttämättä. Jos ihminen päättää valita kotiin jäämisen, voidaan tietysti kysyä, mitä tämä tarkoittaa yhdenvertaisuuden ja osallisuuden näkökulmasta. Osallistumattomuudellekin on yhteiskunnassa hintansa.

Näyttäisi siltä, että kilpailutukset ovat entistä enemmän tulossa vammaispalveluihin. Opintojen vammaistyön harjoittelujaksolla huomasin harjoittelupaikassani, että huoli asiasta oli yhteinen vammaispuolen pitkänlinjan työntekijöillä ja asiakkailla. Arajärven mukaan kunnilla ei useinkaan ole riittävää osaamista kilpailuttaessaan palveluitaan. Kun ostettuja palveluita tuotteistetaan, ne sisältävät tekijöitä, joiden hinnoittelu voi osoittautua mahdottomaksi. Toisaalta palvelun tuotannon kustannukset ovat usein erilaisia alussa kuin palvelujen käytön pidemmällä aikavälillä. Pitkällä aikavälillä kunta voi myös joutua tilanteeseen, jossa se on riippuvainen yhdestä tai muutamasta palveluntuottajasta. (Arajärvi 2011, 40.)

Opinnäytetyöni osoittaa, että kilpailutuksessa esimerkiksi kuljettajien ammattitaitoon ei ole kiinnitetty riittävästi huomiota. Asiakkaan kannalta kuljettajan rooli matkan onnistumisessa on taas todella merkittävä. Siinä ei ole kysymys vain matkasta paikasta a paikkaan b. Vaikeavammaisten henkilöiden kuljettamisessa tulisikin olla korkeammat kriteerit kuin pelkän ajoluvan hankkiminen. Kuljetuspalveluissa toimii tällä hetkellä vielä monta eri yrittäjää. Jos kilpailua vapautetaan ja hinta on määräävin tekijä, markkinat voivat avautua vaikka kansainvälisille suuryrityksille. Mielenkiintoista myös on jatkossa seurata, kuinka kilpailutettujen kuljetusyritysten ammattitaito ja kapasiteetti pystyy vastaamaan siihen, että entistä vaikeavammaisemmat henkilöt siirretään nyt Helsingin Matkapalvelun asiakkuuteen.

Haastatteluista ilmeni myös, että Helsingin Matkapalvelu kantaa epäonnistuneen kuljetuspalveluyhdistämiskokeilun painolastia. Tämä tuli ilmi etenkin ikääntyneiden ryhmässä, jossa haastateltavat kertoivat kokeilun olleen aiemmin monilta osin täysi katastrofi. Siihen verrattuna palvelu oli heidän mukaansa parantunut. Maineen hallinta on

mielestäni tärkeää myös julkisille palveluille (vrt. Juholin 2001, 147–154). Jos ihmiset alkavat pelätä julkisen sektorin tuottamia palveluita, se ei varmasti ole hyvinvoinnin kannalta edullista. Yksi keino maineen hallintaan ja parempaan palveluun on toimiva viestintä organisaation joka tasolla.

Osallisuus tarkoittaa mielestäni haastateltaville aivan samaa kuin kenelle tahansa vammattomalle ihmiselle. Näkövammaisen haluaa kuulua yhteisöön, hän haluaa, että häntä arvostetaan ihmisenä ja hän haluaa, että hän voi päättää mahdollisuuksien mukaan omista asioistaan ja liikkumisestaan. Haastateltavat tiedostivat vammansa ja palvelun rajoitteet, jotka vaikuttivat heidän elämäänsä. Heillä ei ollut siten mahdottomia toiveita ajojen järjestelyistä. Kuljetuspalveluun liittyi hyvin monia sattumanvaraisia tekijöitä, jotka vähensivät asiakkaan itsemääräämistä ja oman elämän suunnittelua. Valtaistamisen näkökulmasta vaikkapa metrolla liikkuminen lisäsi yhteenkuuluvuuden tunnetta muihin ihmisiin. Joukkoliikenteeseen liittyi valinnan vapaus ja siihen luotettiin.

Esteettömyyteen tai sen puutteeseen liittyvä keskustelu liittyi mielestäni useimmiten viestintään ja vuorovaikutukseen liittyviin asioihin (vrt. Rinnermann 2013, 1). Palautesysteemi toimi vain osittain, asiakaspalvelu oli kirjavaa niin kuljettajien kuin viranomaisten kanssa, viestintä sosiaalipuolen ja Helsingin kaupungin palvelukeskuksen kanssa ei ollut aina ajantasaista ja toisinaan se oli virheellistäkin. Palvelun monet säännöt olivat asiakkaan kannalta vaikeasti ymmärrettäviä. Kaikista kuljetuspalveluun liittyvistä nyansseista ei asiakkaalla ollut riittävästi tietoa. Kaikki tämä vaikutti siihen, ettei näkövammaisen tuntenut, että hänen tarpeitaan otetaan tosissaan. Organisaatioviestinnän ongelmat kertoivat lopulta viranomaisten asenteesta asiakasta kohtaan. Vammaisesta saattoi tulla palvelun käyttäjänä vammaisen sanan negatiivisessa merkityksessä. Haastateltavat kokivat tietyllä tavalla olevansa kuljettajien kanssa ”samassa veneessä”. Säästöt vaikuttivat myös kuljettajien tiukentuneisiin aikatauluihin. Kuljettajien asiakaspalvelutaitojen puute puettiin järjestelmän syyksi. Haastateltavien mukaan heille ei anneta tarpeeksi koulutusta vammaisen henkilön kohtaamisessa ja asiakaspalvelutaidoissa.

Mielestäni toimimattoman viestinnän korjausurakka on lähettäjän tehtävä, ei palvelun vastaanottajan. Viranomaisen tulee kertoa asioista niin, että informaatio oikeasti menee perille. Useat muutokset organisaatiossa ja säännöissä eivät ole omiaan parantamaan vuorovaikutusta myöskään työntekijöiden kannalta.

Asikaisen mukaan kansainväliset ja kansalliset lait sekä sopimukset ovat selkeitä ja riittäviä turvaamaan oikein sovellettuina vaikeavammaisen yksilöllisen liikkumisen. (2015, 14). Yksilöllisyyden toteutuminen voi kuitenkin näyttäytyä erilaisena tukipalveluita tarvitsevien ihmisten arjessa. Mielestäni on mielenkiintoista, että samalla kun pyritään uudistamaan lakia siihen suuntaan, jossa vaikeavammaisen henkilön tilannetta tarkasteltaisiin entistä yksilöllisemmin ja kokonaisvaltaisemmin, käytännössä pyritään kuitenkin tarjoamaan monille erilaisille ihmisille samankaltaista palvelua. Tulevaisuuden ennusteessa vammaispalvelulain mukaisten kustannusten on arvioitu jopa kaksinkertaistuvan vuoden 2011 tasosta vuoteen 2030 mennessä koko maassa. (Sirola & Nurmi-Koikkalainen 2014, 17). Osallisuuteen ja yhdenvertaisuuteen liittyvien kysymysten tulisi kuitenkin olla prioriteettinä kun päätetään vaikeavammaisten elämään vaikuttavista palveluista.

9 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

Aiempien kuljetuspalvelua käsittelevien tutkimusten sekä näkövammaisten kanssa käymien keskustelujen perusteella tiesin etukäteen, että matkojen yhdistely ei välttämättä edistä arjen sujumista ja helpota liikkumista. Asikaisen tutkimus esimerkiksi kertoi yhdistelykokeilun olleen monelta osin hankalaa asiakkaan, palvelun tuottajan kuin myös julkisen puolen näkökulmasta. Haastateltavia hakiessani tämä lähtöoletus tuli selvästi esiin. Varsinkin ikääntyneistä näkövammaisista moni pahoitteli, ettei hänellä ollut aiheeseen mitään sanottavaa, koska palvelusta ei ollut erityistä valitettavaa. Tästä syystä korostinkin haastateltavia hakiessa, haastateltavien kanssa etukäteiskeskusteluissa ja haastattelutilanteessa, että tehtäväni ei ole arvottaa kokemuksia tai hakea jotain tietynlaista tulosta. Korostin myös, että eriävät mielipiteet ryhmässä ovat hyvinkin sallittuja. Jokainen on oman kokemuksensa paras asiantuntija. Kerroin haastateltaville myös tietojen luottamuksellisuudesta ja nimettömyydestä (vrt. Eskola & Suoranta 1999, 52, 57).

Haastatteluun tulleet henkilöt olivat selvästi hyvin aktiivisia toimitissaan. Heillä oli omat sosiaaliset verkostonsa, harrastuksena ja sosiaalinen ympyränsä. He olivat myös ottaneet oikeuksistaan selvää ja olivat valmiit puolustamaan niitä. Haastattelijalle jäi vaikutelma rohkeudesta, kyvystä hakea tietoa ja kiinnostuksesta ympärillä olevaan yhteiskuntaan. Nämä seikat varmasti vaikuttivat tutkimustuloksiin. Vaikka näkövammaisten työllistymisaste on huomattavasti alhaisempi kuin väestön keskimäärin, suurin osa heistä oli ollut työelämässä mukana ja muutama aktiivisesti sinne tähtäämässä. Kaikki tämä varmasti vaikutti heidän rohkeuteensa liikkua, käyttää palveluita ja elää omannäköistä elämäänsä.

Haastatteluissa tein tietoisin valinnan, että jätän erilaiset muuttujat huomioimatta. Ajattelin, että esimerkiksi iällä ei ole niin suurta merkitystä kokemuksen määrittäjänä. Osittain tein sen etukäteen tietoisesti kysymysten valinnan kautta. Haastatteluissa olikin yllättävää, että iällä olikin merkitystä. Ikä kun liittyi tutkimuksessani siihen, oliko henkilöllä elämässään väljää aikaa menojensa suhteen. Tosin ikääntyneiden kuukausittaiset matkat olivat

pienempiä kuin vaikkapa opiskelijan, joka käytti palvelua lähes päivittäin. Haastateltavissa ei ollut ketään työikäistä eläkeläistä tai työtöntä, jolloin olisi voinut verrata, miten asia liittyi matkamäärään. Sukupuoli tuli esiin erilaisena puheena liikkumisen turvallisuudesta. Vamman vaikeusaste ei mielestäni ollut suoraan kokemuksen määrittäjä, vaikka toki sokean liikkuminen on vamman puolesta heikkonäköistä vaikeampaa. Haastatteluista tuli kaikista eniten esille asiakkaan näkökulma: asiakkaan, jolla oli vamma. (vrt Moilanen & Rähkä 2015, 58.)

Menetelmän valinta vaikutti varmasti tuloksiin. Vaikka ryhmissä esitettiin eriäviä mielipiteitä, ryhmädynamiikalla oli vaikutusta. Joku puhui enemmän kuin toinen, joku vähän vähemmän. Joku ehkä loivensi mielipiteitään muiden mukaan, joku toinen pysyi järeästi kannassaan. Kokemuksena haastattelijalle ryhmistä jäi erittäin positiivinen tunne. Samaa mieltä tuntuivat olevan myös monet haastateltavat.

Pelkän kysymys-vastaus -tyyppisen haastattelun rinnalla molemmissa ryhmissä käytiin keskustelua. Omat kokemukset palautuivat muistiin toisen tarinasta ja toisen kertomuksia kommentoitiin. Ryhmäkeskusteluun kokoontuva ryhmä on aina ainutkertainen. Se on olemassa vain sen parituntisen ajan, jonka tilaisuus kestää. Ryhmän vetäjän rooli on siksi merkittävä, että hän luo tilanteeseen otollista ilmapiiriä, kannustaa ihmisiä puhumaan ja vie puhetta tavoitteita kohden. Ryhmän vuorovaikutus syntyy hyvin monenlaisista elementeistä. Viestimme toisillemme ja tulkitsemme toisiamme monien vihjeiden ja merkkien avulla. Toki vuorovaikutukseen vaikuttaa myös kulttuuri, asema, sukupuoli, terveys jne. (Valtonen 2005, 223, 229–231, 241.)

10 JATKOTUTKIMUKSIA

Opinnäytetyöni koski tietyn ryhmän kokemuksia tietyistä palvelusta. Kuljetuspalveluihin liittyvää tilannetta voi kuitenkin mielestäni tarkastella laajemmin yhteiskunnalliselta tasolta. Asikaisen mukaan kun hyvinvointivaltiossa kansantulo kutistuu ja työllisyys sekä kulutus vähenevät, joudutaan enemmän pohtimaan palveluiden kustannuksia. Kunnissa pitää toimia pienemmillä resursseilla, mikä tarkoittaa palveluiden leikkaamista ja sitä kautta palvelutason heikkenemistä. Leikkausten vaikutukset tuntuvat yleensä ikävimmän yhteiskunnan heikoimmassa asemassa olevilla. (2015, 199.)

Opinnäytetyössäni täysin vaille huomiota jäivät henkilöt, jotka eivät lähde liikkeelle. Helsingin sosiaalivirasto selvitti vuonna 2008 syitä kuljetuspalveluiden käyttämättömyyteen. Vuosina 2003, 2005 ja 2007 reilu neljäsosa palveluun oikeutetuista käytti palvelua harvemmin kuin kuukausittain tai ei ollenkaan. Vanhuus kunnan heikkenemisineen oli yleisin syy siihen, ettei kyytejä tilattu. Kun aikataulut eivät pitäneet, luottamus palveluihin oli myös vähentynyt. Raportissa selitettiin palveluiden käyttöön liittyvää epävarmuutta etenkin sillä, että asiakkaiden oma terveydentila oli heikentynyt. (Mölkänen 2008.)

Ikääntyminen ei varmaankaan ole koko totuus kotiin jäämiselle. Asia tuli opinnäytetyössäni haastateltavien puheesta ilmi. He esimerkiksi tunsivat näkövammaisia, joille kuljetuspalveluihin liittyvä epävarmuus vaikutti siten, että he eivät sitä käyttäneet. Jo pelkkä menetelmävalinta, ryhmähaastattelu, karsi varmasti aremmat henkilöt pois haastateltavista. Vastaava tutkimus olisikin mielenkiintoista tehdä nimenomaan siten, että kohderyhmänä olisivat kuljetuspalvelua käyttämättömät näkövammaiset. Mitkä ovat ne syyt, miksi ihminen on niin valinnut ja miten valinta on vaikuttanut hänen elämäänsä

Opinnäytetyössäni nousi vahvasti esille se, että haastateltavat olivat joutuneet ajamaan omia oikeuksiaan. Miten käy sitten niiden, jotka eivät jaksakaan olla pitämässä puoliaan,

selvittämässä tai anomassa parempia palveluita? Entä ne, joilla ei ole tarpeeksi kognitiivisia kykyjä tai lähipiiriä auttamassa?

Tällä hetkellä HMP:stä irrotettuja eli tavallista taksia käyttäviä näkövammaisia siirretään HMP:n asiakkuuteen. Näkövammaisten liiton työntekijöiden mukaan henkilöiden yksilöllisissä palvelutarpeissa tai olosuhteissa ei ole kuitenkaan tapahtunut muutoksia. Koska asiakkaat ovat alun perin saaneet irrotuksen nimenomaan perustuen vaikeuksiin liikkua HMP:n kyydeillä, nuo syyt eivät varmaankaan ole nyt poistuneet. Millä tavalla tämä muutos vaikuttaa näiden ihmisten elämään? Kun kyyteihin tulee entistä vaikeavammaisempia henkilöitä, kuinka esimerkiksi kuljettajien ammattitaito riittää heitä palvelemaan? Mielenkiintoista olisi myös tarkastella kilpailuttamista ja kuljetuspalvelua yksittäisten kuljettajien näkökulmasta. Jos palvelun tarjoajien kisassa painottuu hinta, miten se käytännössä vaikuttaa kuljettajien työhön. Tutkittava ei ihan heti lopu.

11 OPINNÄYTETYÖN PROSESSI JA AMMATILLINEN KASVU

Opinnäytetyön tekeminen oli hienoista vuoristorataa ajoittaisista epätoivon hetkistä mieltä ylentäviin oivalluksen tunteisiin. Vaikka olen toiminut vammaisavustajana CP-liiton päivätoiminnassa, en sinänsä ole tutustunut tarkemmin vammaiskenttään tai vammaisten ihmisten palveluihin, oikeuksiin tai yhdenvertaisuutta käsitteleviin aiheisiin. Kuljetuspalveluasiassa törmäsin vähän väliä alueelle, joka oli minulle entuudestaan vierasta. Lähdin ikään kuin tarpomaan umpihankeen, mihin jossain vaiheessa sain avuksi leveät sukset ja lopulta aurinko alkoi näyttää valoa hangelle.

Aiheenvalinta oli ehkä koko prosessin hankalin vaihe. Se lienee myös syy siihen, että opinnäytetyön tekeminen jäi kokonaisuudessaan aivan opintojen loppuun. Halusin työni liittyvän vammaisuuteen. Jossain vaiheessa tajusin, että olen oikeastaan koko ikäni ollut utelias näköön liittyvistä asioista. Osittain siksi, että oma näkökykyni on huono, osittain siksi, että aisteja arvotetaan usein siten, että näkö on aisteista tärkein. Aiemmin kohtaamani näkövammaiset ovat kuitenkin tuntuneet pärjäävän ilman näköäkin. Näkövammaisen elämässä maailma voi olla toisenlainen. Niin kuin eräs tapaamani sokea henkilö sanoi, että hän näkee nykyisin enemmän kuin ikinä näkevänä. Näkemistä on niin monenlaista. Olen nyt oppinut, että sanalla näkeminen voidaan tarkoittaa hyvin monia erilaisia asioita. Eikä sana ole pannassa näkövammaisten kanssa keskusteltaessa.

Toisaalta halusin jollain tavalla aiheen liittyvän yhteiskunnan resursseihin ja säästöihin. Olen työskennellyt useamman vuoden Helsingin kaupungin kotihoidossa keikkatyöntekijänä. Vuosien varrella olen nähnyt, kuinka säästöt ja resurssien vähentäminen ovat vaikuttaneet työn tekemiseen, työntekijöiden jaksamiseen ja asiakkaisiin. Säästö ei ole ollut silloin synonyymi sanalle laatu. Suomen taloudellisen tilanteen ja keväällä 2015 aloittaneen hallituksen myötä säästöt ovat olleet entistä enemmän esillä yhteiskunnallisessa päätöksenteossa ja julkisessa keskustelussa. Tätä taustaa vasten kuljetuspalvelu aiheena oli mielestäni oiva valinta. Aihe liittyy myös ajankohtaan, jossa monella näkövammaisella liikkumiseen liittyvät palvelut ovat muuttumassa.

Aiheeni lisäsi ymmärrystäni monella tasolla. Oli laajempi yhteiskunnallinen ja taloudellinen näkökulma. Resurssit vähenevät, tarvitaan säästöjä, kilpailutetaan, kehitetään tuote, jolla uskotaan saatavan säästöjä. Yhtälössä on vaikeavammainen asiakas, palvelun tuottaja ja julkinen taho. Jokainen erikseen voitaisiin laittaa vielä yksilöihin ja suhteisiin sekä erilaisiin vuorovaikutustilanteisiin. Sitten on myös vamma ja vammainen henkilö omine ominaispiirteineen, haluineen, toiveineen, ihmissuhteineen ja tekemisineen. Vaikka tarkastelin näkövammaista, liikkumista ja kuljetuspalvelua, vastaavat osatekijät löytyvät yhtä hyvin monelta muulta sosiaalipuolen sektoreilta: on asiakas, palvelun tuottaja ja on maksaja.

Hämmäntävin piirre itselleni koko opinnäytetyön prosessissa oli se, että aloin kiinnostua lainsäädännöstä; alueesta, joka aiemmin opiskeluissani on tuntunut melkoiselta ”pakkopullalta”. Alan entistä paremmin tajuta, että sosiaalityön oikeutus tulee laista ja yhteisten sopimusten kautta. Toisaalta ymmärrän nyt paremmin, että lakia tulkitaan monella tavalla riippuen tulkitsijan omasta roolista yhteiskunnassa. Opinnäytetyössäni vammaisuuden käsittely vahvisti aiempia opiskeluista ja työstä miellettyjä ajatuksia. Vammaisuuden problematiikka liittyy monesti vammaisen henkilön ja ympäristön suhteeseen, toisinaan enemmän kuin itse vammaan. Siitä huolimatta olin itsekkin yllättynyt, kuinka vähän näkövammaiset puhuivat näkövammasta sinänsä. Vaikka näkövamma vaikutti moneen asiaan elämässä, se oli silti vain yksi piirre ihmisessä.

Ennen Diakonia-ammattikorkeakoulua luin muutaman kurssin sosiaalityötä avoimessa yliopistossa. Eräässä tentissä lukemistona oli Lauri Rauhalan Henkinen ihminen (2009). Nyt sosionomin opintojen loppuvaiheessa olen edelleen haltioitunut hänen ihmiskäsityksestään. Rauhala nimittäin puhuu ihmisen ainutkertaisuudesta ja hänen monista olemuspuolista. Olemme niin monen tekijän summa, että meitä ei koskaan voi todella määrittää yhden olemisen kautta. Jos uskalletaan katsoa ihmistä kokonaisuutena eikä vain yksittäisten piirteiden, diagnoosien tai ongelmien kautta, nähdään varmasti paremmin, missä hän on oikeasti hyvä.

LÄHTEET

- Arajärvi, Pentti 2011. Johdatus sosiaali oikeuteen. Helsinki: Talentum.
- Arviot näkövammaisten lukumäärästä Suomessa i.a. Näkövammaisten Keskusliitto ry. Viitattu 9.11.2015.
- Argillander, Jutta; Ehrling, Jannika & Suvala, Marikki 2012. Näkövammaisten haasteet Helsingin seudun julkisessa liikenteessä. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Optometrian koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
- Asikainen, Esa 2015. ”Me olemme postipaketteja” Tutkimus Helsingin vammaiskuljetuksista vuosina 2002–2007. Joensuu: Itä-Suomen yliopisto. Dissertations in Education, Humanitie and Theology; 64.
- Ekholm, Elina 2009. Monimuotoisuus ja esteettömyys. Näkövammaisten asiantuntijoiden työelämäkokemuksia. Espoo: Ennora.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8. painos. Tampere: Vastapaino.
- Helsingin kaupungin esteettömyyssuunnitelma 2005–2010 i.a. Helsingin kaupungin rakennusviraston julkaisuja 2005:7. ISBN 952-473-598-9
- Helsingin sosiaali- ja terveyslautakunnan pöytäkirja i.a. 27.1.2015 §22.
http://www.hel.fi/static/public/hela/Sosiaali-_ja_terveyslautakunta/Suomi/Paatos/2015/Sote_2015-01-27_Sotelk_2_Pk/C43252AD-E653-49EC-9DE8-16B8345CF680/Tarkennukset_lautakunnan_kayttosuunnitelmaan_2015_.pdf
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Ikäihmisten moninaisuus näkyväksi 2014. Selvitys vähemmistöihin kuuluvien ikääntyneiden henkilöiden kokemasta syrjinnästä sosiaali- ja terveystalvissa. Sinikka Törmä, Kari Huotari, Kati Tuokkola, Sari Pitkänen. Sisäministeriö. Sisäministeriön julkaisu 14/ 2014.

- Juholin, Elisa. *Commicare! Viestintä strategiasta käytäntöön*. Hämeenlinna: Inforviestintä Oy.
- Jäntti, Merja 2015. Suunnittelija, Helsingin kaupungin sosiaali ja terveystoimisto. Kuljetuspalveluiden päätöksenteko. Luento. Vammaispalvelujen neuvottelupäivät 29.1.–30.1.2015.
- Järvikoski, Aila; Härkäpää, Kristiina ja Pättikangas Mervi 1999. Vammaisen henkilön valtaistuminen – palvelujärjestelmän avulla vai ilman sitä. Teoksessa *Pyörätuolitango. Näkökulmia vammaisuuteen*. Helsinki: Edita, 103–126.
- Kananen, Jorma 2008. *Kvali-Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet*. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja.
- Kemppainen, Erkki. 2010. Kuntoutus, osallisuus ja esteettömyys. *Kuntoutus-lehti* nro 3, 24–27.
- Kivistö, Mari 2014. Kolme ja yksi kuvaa osallisuuteen. Monimenetelmällinen tutkimus vaikeavammaisten ihmisten osallisuudesta toimintana, kokemuksena ja kielenkäyttönä. Lapin yliopisto. Väitöskirja. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.
- Koskimäki, Briitta 2008. *Hyvinvointipalvelujen tavaratalossa: palvelutalous ja sosiaalipolitiikka Englannissa, Ruotsissa ja Suomessa*. Tampere: Vastapaino.
- Mahlamäki, Pirkko 2013 i.a. *Vammaisten ihmisoikeudet ei toteudu*. Päivitetty 9.12.2013. Viitattu 29.12.2015.
- Malm, Marita 2006. *Näkövammaisuus*. Teoksesta (toim.) Marita Malm, Marja Matero, Marjo Repo ja Eeva-Liisa Talvela *Esteistä mahdollisuuksiin*. Vammaistyön perusteet. Porvoo: WSOY, 298–339.
- Moilanen, Pentti & Räihä, Pekka. 2010. *Merkitysrakenteiden tulkinta*. Raine Valli & Juhani Aaltola (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. PS-kustannus. 46–69.
- Mölkänen, Jenni 2008. Helsingin matkapalvelukeskus. *Selvitys matkapalvelun käyttämättömyyden syistä*. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. *Selvityksiä* 2008:4.

- Muutoksia vammaispalvelulain mukaiseen kuljetuspalveluun 1.9.2014 lukien i.a. Helsingin Matkapalvelu. Päivitetty 11.08.2014. Viitattu 1.10.2015
<http://www.hel.fi/www/palmia/matkapalvelu-fi/uutiset/+vammaispalvelulain+mukaiseen+kuljetuspalveluun+1.9.2014+luki+en>
- Näkövammaisten liitto i.a. Usein kysytyt kysymykset. Kuljetuspalvelu. Viitattu 13.7.2015.
http://www.nkl.fi/fi/etusivu/palvelut_nakovammaisille/kysymyksiä#paragraph7
- Näkövammaisten Keskusliitto ry toimintasuunnitelma 2015. Helsinki.
- Näkökyvyn mittareista 2013 i.a. Aluesihteereiden tiedote syyskuu 2013. Näkövammaisten Keskusliitto. Viitattu 28.12.2015.
http://www.nkl.fi/fi/etusivu/palvelut_nakovammaisille/sosiaaliturva_ja_neuonta/kenelta_saat_apua/kuukausitiedotteet/nakokyky
- Ojamo, Matti 2014. Näkövammarekisterin vuosikirja 2013. Helsinki: Näkövammaisten Keskusliitto ry.
- Peltomaa, Virpi 2015. Sosiaaliturvapääällikkö, Näkövammaisten liitto. Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä erityispalveluista. Viitattu 29.12.2015. Luento. Näkövammarekisterin yhteyshenkilöiden koulutuspäivä 18.5.2015.
- Puumalainen, Jouni; Laisola-Nuotio, Annika & Ala-Kauhahuoma, Mika 2014. Toteutuuko liikkumisen vapaus? Kokemuksia ja näkemyksiä vammaisten henkilöiden liikkumisen mahdollisuuksista Suomessa. Invalidiliiton julkaisuja. ISSN 1457-2540; 27. Helsinki. Viitattu 10.11.2015.
http://www.invalidiliitto.fi/files/attachments/julkaisut/toteutuuko_liikkumisen_vapaus-raportti_web.pdf
- Rauhala, Lauri 2009. Henkinen ihminen. Tampere: Gummerus Helsinki University Press.
- Rinnermann, Arie 2013. Social Inclusion of People with Disabilities. National and Internal perspectives. New York: Cambridge University Press.
- Ritvanen, Päivi 2008. Järjestö jäsenen asialla. Näkövammaisten Keskusliiton julkaisu 2/2008.

- Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa 2005. Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksesta Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 22–56
- Räty, Tapio 2010. Vammaispalvelut. Vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö. Vaasa: Kynnys ry.
- Somerkivi, Pirjo 2000. “Olen verkon silmässä kala.” Vammaisuus, kuntoutuminen ja selviytyminen sosiaalisen tuen verkostoissa. Kuopion yliopisto. Sosiaalitieteen laitos, vammaistutkimusyksikkö. Väitöskirja.
- Sirola, Pia & Nurmi-Koikkalainen, Päivi 2014. Kuljetuksesta liikkumiseen. Kuntakyselyn ja asiakashaastattelujen tuloksia vammaisten henkilöiden kuljetuspalveluista ja auton hankinnan tuista. Tampere: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 24/2014.
- Syrjinnän vastainen käsikirja i.a. Timo Makkonen (toim.) Kansainvälinen siirtolaisuusjärjestö IOM Baltian ja Pohjoismaiden aluetoimisto. Viitattu 12.12.2015.
- STM 2010. Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle. Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010-2015. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2010:4. Helsinki.
- Terveiden ja hyvinvoinnin laitos i.a. Osallisuus. 2.12.2014. Viitattu 15.8.2015.
- Terveiden ja hyvinvoinnin laitos b i.a. Esteettömyys. 2.12.2014. Viitattu 5.8.2015.
- Terveys, toimintakyky ja hyvinvointi Suomessa 2011. Seppo Koskinen, Annamari Lundqvist & Noora Ristiluoma. Raportti 68/2012. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere.
- Tietoa Helsingin Matkapalvelusta i.a. Helsingin Matkapalvelu 16.04.2014. Viitattu 1.1.2016 <http://www.hel.fi/www/palmia/matkapalvelu-fi/uutiset/tietoa>
- Uusi maksukortti postitettu kaikille asiakkaille i.a. Helsingin Matkapalvelu. 3.06.2015. Viitattu 1.10.2015.
- Valtonen, Anu 2005. Ryhmäkeskustelu–millainen metodi? Teoksessa (toim.) Johanna Ruusuvuori, & Liisa Tiittula. Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus: Tampere: Vastapaino, 223–241.

- Vammaislainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti 2015. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2015:21. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Vehmas, Simo 2005. Vammaisuus. Helsinki: Gaudeamus.
- Vimpari, Mirva 2010. Liikuntavammaisten henkilöiden kokemukset kuljetuspalveluista: ”Pyörittelen siinä sitten peukaloitani ja odotan sitä typerää erilliskyytiä.” Helsingin yliopisto. Sosiaalityön koulutusohjelma. Pro gradu -työ.
- Yhdenvertaisuus etusijalle –hanke i.a. Demokratia.fi. Mikä on syrjintää? Oikeusministeriö 2015. Viitattu 29.12.2015.
- YK:n yleissopimusvammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja 2012 i.a. Helsinki: YK-liitto.
- Yle 2015 i.a. YK:n vammaisten yleissopimuksen ratifiointi nytkahti eteenpäin. 4.3.2015. Viitattu 28.12.2015.
http://yle.fi/uutiset/ykn_vammaisten_yleissopimuksen_ratifiointi_nytkahti_eteenpain/7844092

Lait:

- Vammaispalvelulaki (1987) Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 3.4.1987/380.
- Suomen perustuslaki 731/1999.
- Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014
- Laki julkisista hankinnoista 348/2007

LIITE 1: Kuljetuspalveluiden matkahinnat Helsingin matkapalvelussa 1.1.2016

Asiointi- ja vapaa-ajanmatkat

Asiointi- ja vapaa-ajanmatka, Helsinki sisäinen	2,70 € / matka
Asiointi- ja vapaa-ajanmatka, Helsinki sisäinen 7-16 v.	1,40 € / matka
Asiointi- ja vapaa-ajanmatka, pääkaupunkiseutu, Sipoo	5,50 € / matka
Asiointi- ja vapaa-ajanmatka, pääkaupunkiseutu, Sipoo 7-16 v.	2,80 € / matka

Työmatkat

Työmatkat, Helsinki sisäinen	52,40 € / matka
Työmatkat, seutulippu pääkaupunkiseutu	102,40 € / matka
Työmatkat, lähiseutu 3 (Kirkkonummi, Kerava, Sipoo)	142,60 € / matka

Opiskelumatkat

Opiskelumatkat, Helsinki sisäinen	26,20 € / matka
Opiskelumatkat, pääkaupunkiseutu	51,20 € / matka
Opiskelumatkat, lähiseutu 3 (Kirkkonummi, Kerava, Sipoo)	71,30 € / matka

Lähde: Helsingin Matkapalvelun omavastuut nousivat 1.1.2016

<http://www.hel.fi/www/palvelukeskus/matkapalvelu-fi/uutiset/Helsingin+Matkapalvelun+omavastuut>

LIITE 2: Haastattelurunko

ESITTELYKIERROS

- Kerro itsestäsi?
- Kuinka päädyit kuljetuspalveluiden asiakkaaksi ja kuinka Helsingin matkapalvelun asiakkaaksi?

OSALLISUUS

- mihin käytät kuljetuspalvelumatkoja?
- pääsetkö niillä, sinne minne haluat?
- mahdollistaako mielestäsi kuljetuspalvelu työsi/opiskelusi/harrastuksesi/vapaa-ajanviettosi?
- oletko jossain joutunut sopeuttamaan menojaasi kuljetuspalveluiden mukaan?
- onko matkojen määrä ja matka-alue sopivia sinulle?

ESTEETTÖMYYS

- onko matkanteko turvallista ja luotettavaa, kun ajattelet:
 - matkan lähtö- ja määränpäättä
 - autoa
 - kuljettajan ja välityskeskuksen toimintaa
 - muiden matkustajien kanssa
- saatko riittävästi tietoa asiakkuudestasi tai palvelun muutoksista
- miten liikkuminen sujuisi ilman kuljetuspalveluita?
- kuinka hyvin pystyt käyttämään joukkoliikennevälineitä?
- tunnetko, että kuljetuspalvelun käyttäjänä yksityisyyden suojasi säilyy?

TASA-ARVO ja YHDENVERTAISUUS

- pystykö itse vaikuttamaan kuljetuspalveluiden sujuvuuteen?
- oletko antanut palautetta palveluista?

- tunnetko, että olet tasa-arvoisessa asemassa tavallista taksia käyttävien näkövammaisten kanssa?
- vähentääkö kuljetuspalvelu mielestäsi näkövammasta aiheutuvaa haittaa?
- oletko kokenut kateutta tms. ei-vammaisilta henkilöiltä kuljetuspalveluiden käytöstä?
- tunnetko, että olet yhdenvertaisessa asemassa liikkumisesi suhteen ei-vaikeavammaisten henkilöiden kanssa

VAPAA SANA

- mitä muuttaisit kuljetuspalveluista, jos haluaisit jotain muuttaa?
- millaisia toiveita, haaveita ja ideoita sinulla on kuljetuspalveluihin liittyen?

LIITE 3: Tutkimushaastatteluvien hakuilmoitus

Hei!

Olen sosionomiopiskelija Merja Haakana Diak-ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyötä Helsingin Matkapalvelua käyttävien näkövammaisten kuljetuspalvelukokemuksista.

Etsin nyt kahteen pienryhmään henkilöitä, jotka tällä hetkellä ovat Helsingin Matkapalvelun asiakkaita. Mikäli olisit innokas tulemaan kertomaan kokemuksistasi, esittämään ajatuksiasi ja ideoimaan ehkä parempia palveluja, niin ota rohkeasti yhteyttä.

Kumpaankin ryhmään tulee 3-4 henkilöä ja haastattelu videoidaan. Jokainen on ryhmässä anonyymisti. Tietoja käytetään ainoastaan tutkimuskäyttöön. Tarjoan pientä suolapalaa ennen aloitusta.

Opinnäytetyötäni ohjaa lehtori Kirsi Sukula-Ruusunen Diakonia-ammattikorkeakoulusta (DIAK).