

LIIKKENEPALVELUISSA KÄYTETTÄVÄT VÄLTTÄMÄTTÖMÄT VÄHIMMÄISEHDOT ESTEETTÖMÄN MATKUSTAMISEN TURVAAMISEKSI

JOHDANTO

Tässä asiakirjassa on esitetty liikennepalveluissa käytettävät **välttämättömät vähimmäisehdot esteettömien liikennepalvelujen turvaamiseksi** vammaisten henkilöiden ja muiden esteetöntä matkustamista tarvitsevien näkökulmasta. Asiakirjalla haluamme tuoda esille keskeisimmät **liikennepalveluiden sääntelyssä, ohjauksessa, suunnittelussa, valvonnassa ja kilpailutuksessa huomioon otettavat asiat**, jotka mahdollistaisivat mahdollisimman laajan käyttäjäjoukon hyödyntää liikennepalveluja.

Yhteiskunnallinen tilanne edellyttää liikennepalvelujen innovatiivisten rakenteellisten ja teknisten ratkaisujen laaja-alaista kehittämistä, jotta kaikki yhteiskunnan jäsenet voivat yhdenvertaisesti käyttää liikennepalveluita. Tähän velvoittaa myös 1.1.2016 voimaan tullut **yhdenvertaisuuslaki**. Laki sisältää vahvan yhdenvertaisuuden turvaamisedellytyksen sekä syrjinnän kiellon. Tämä **koskettaa viranomaistahojen lisäksi myös tässä yhteydessä elinkeinotoiminnan harjoittajia, jotka julkisesti tarjoavat palveluita ja tavaroita**.

Esitetyt liikennepalveluissa käytettävät välttämättömät vähimmäisehdot ovat vammaisten henkilöiden ja muiden esteetöntä matkustamista tarvitsevien matkustajien näkökulmasta sellaisia **reunaehtoja, joita ilman matkustaminen itsenäisesti tai avun kanssa estyy, muodostuu turvallisuutta vaarantavaksi tai muutoin kohtuuttoman vaikeaksi riippuen toimintarajoitteen syystä ja sen vaikutuksista. Reunaehdoissa on keskitytty niihin matkustajaryhmiin, joilla on kuulemisen, näkemisen, liikkumisen tai toimintakyvyn ohjauksessa vamma tai sairaus**. Tämän lisäksi esteetöntä liikennepalvelua tarvitseva voi satunnaisesta elämäntilanteesta johtuen olla myös ikääntynyt, lastenvaunujen kanssa liikkuva, väliaikaisesti tapaturman johdosta toimintarajoitteinen matkustaja tai henkilö, jolla on toimintakyvyn ohjauksessa tai kognitiossa haasteita tai ongelmia.

Esittämämme käytännöt helpottavat merkittävästi myös ikäihmisten liikennepalvelujen käyttämistä. Suomessa yli 65-vuotiaita on jo 1,2 milj., joiden itsenäistä toimintakykyä ja kotona asumista tukevat esteettömät ja saavutettavat liikennepalvelut. Tämä koskettaa kaikkia asiakasryhmiä. Samalla esteettömät ja saavutettavat liikennepalvelut vähentävät ja täydentävät sosiaali- ja terveystalouden tarvetta. **Esteet liikennepalveluiden käytössä aiheuttavat merkittävän esteen yhdenvertaiselle osallistumiselle yhteiskunnan eri**

toimintoihin. Kyse on ihmisen elämän moninaisuuden huomioimisesta hyvässä liikennesuunnittelussa.

Me allekirjoittaneet järjestöt haluamme olla mukana design for all –periaatteen mukaisesti Liikennekaaren helposti saavutettavien liikennepalvelujen suunnittelussa ja tarjota asiantuntemustamme myös Liikennekaari -hankkeelle.

Toteamme myös, että ympäristössä liikkuminen on katkeamaton ketju. Liikennepalveluiden kehittämisen lisäksi liikennepalvelut edellyttävät esteetöntä rakennettua ympäristöä, kuten helposti saavutettavat matkakeskuksia, pysäkkiympäristöjä jne., joita ei kuitenkaan tässä yhteydessä ole tarkemmin kuvattu. Tämän lisäksi katsomme, että liikennepalveluilla tulee olla yksi yhteinen viranomaistaho, jonka vastuulla liikenteen kokonaisuuden hallinto ja valvontavastuu on maakuntien lisäksi.

Kannanoton ovat koonneet: Invalidiliitto ry, Kuuloliitto ry, Kuurojen Liitto ry ja Näkövammaisten liitto ry

Lisätietoja: elina.akaan-penttila@invalidiliitto.fi, sami.virtanen@kuuloliitto.fi, timo.kuoppala@nkl.fi

INFORMAATIO

- Matkustajalla on saatavilla tietoa pysäkeistä, terminaaleista, palvelupisteistä ja esteettömästä kalustosta sekä henkilöstön antamasta palvelusta toimintarajoitteiselle matkustajalle asiakaspalvelussa ennen matkaa, liikennevälineeseen noustaessa, matkan aikana ja liikennevälineestä poistuttaessa
- Kirjalliset tai muulla tavoin esitetyt ohjeet ovat selkokielisiä tai vähintään selkeää yleiskieltä. Aikataulut ja hinnat ovat helposti löydettävissä ja luettavissa kaikilla käyttöliittymillä saavutettavilla ratkaisulla ja selkeällä kielellä
- Asiakaspalvelu oltava saatavilla puhelimitse, tekstiviesteillä, sähköpostitse ja esim. chat-muodossa
- Liikennepalveluihin ja –välineisiin liittyvä poikkeusinformaatio sekä tiedottaminen matkan aikana hoidetaan kuulutusten lisäksi myös visuaalisesti. Kuten matkan aikana pysäkki-informaatio äänellä ja tekstinä sekä poikkeustilanteessa, mitä tapahtuu ja miten voi jatkaa, jos matka tällä liikennevälineellä katkeaa tai vaihtoyhteys ei onnistu.
- Asiakaspalveluhenkilöstöllä on valmius kommunikoida kuulemiseen, näkemiseen, ymmärtämiseen tai muistamiseen liittyvien vammaisten asiakkaiden kanssa (lipunmyynnissä ja kuljettajilla), kuten: selkeä puhe, kasvot näkyvillä, katsekontakti, käytössä kynää ja paperia tai tarvittaessa mahdollisuus etätulkkauksen hyödyntämiseen. Vammaisjärjestöt voivat opastaa henkilöstöä näissä asioissa.
- Asiakaspalvelupisteet on suunniteltu esteettömiksi, niiden ääniympäristö on rauhallinen ja niihin on asennettu palvelupistesilmukka kuulokojeen käyttäjiä varten.
- Lippuautomaatit ja reittikartat ovat selkeitä, helppokäyttöisiä ja sijoitettu matalalle, (kosketusnäyttöjen rinnalla vaihtoehtoinen äänitoiminto tai henkilökohtainen palvelu)
- Matkustajalla on mahdollisuus ostaa pyörätuolipaikkoja ja mahdollinen saattajalippu yleisesti käytettävillä lipunmyyntitavoilla, myös sähköisesti verkosta
- Matkustajalla on saatavilla tietoa tarvitsemansa avustajan/tulkin/oppaan matkan kustannuksesta tai maksuttomuudesta

PALVELUOSAAMINEN

- Koskee kaikkien kuljetusammattilaisten ja liikennepalveluita tarjoavien toimijoiden palveluja (taksi, linja-auto, kuljetuspalvelu)
- Palvelualltius (myönteinen asenne ja suhtautuminen sekä perusosaaminen avustamiseen sekä apuvälineiden käyttöön esim. pyörätuoli, rollaattori, opas- ja avustajakoira)
- Valmius toimintarajoitteisen matkustajan avustamiseen, taluttamiseen tai opastamiseen istumapaikalle matkustajan antamien ohjeiden mukaisesti
- Osaaminen pyörätuolin tai muun liikkumisen apuvälineen avustamisessa kulkuneuvon
- Osaaminen pyörätuolin tai muun liikkumisen apuvälineen kiinnittämiseen kuljetuksen ajaksi standardien mukaisesti
- Ennakoiva ja rauhallinen ajotapa ja muu toiminta, joka ottaa huomioon toimintarajoitteisen matkustajan tasapainon ylläpitämisen tai hitaan liikkumisen
- Informaation antaminen asiakkaalle (kts. edellä informaatio)
- Valmius tunnistaa näkövammaisen asiakas pysäkillä

KALUSTO

- Linja-auto: Matalalattiainen, helppokäyttöinen tarpeeksi loiva ja kantava luiska, kaluston niausmahdollisuus, kiinnityspisteet useammalle pyörälliselle liikkumisen apuvälineelle, sivulle taittavia penkkejä keskitilaan, jotka mahdollistavat useamman pyörällisen liikkumisapuvälineen ja lastenrattaan yhtäaikaisen matkustamisen, riittävästi oikein sijoitettuja tukikaiteita, riittävä valaistus, selkeät kontrastit, selkeät informaationäyttötaulut, matkainformaatio äänellä kuuluviin, toimintarajoitteisen avunpyyntökutsunappi (sisällä kulkuneuvossa ja kulkuneuvon ulkopuolella), tilaa opas- tai avustajakoiralle.
- Pienoisbussi: Matalalattiainen, helppokäyttöinen tarpeeksi loiva ja kantava luiska, kaluston niausmahdollisuus, kiinnityspisteet useammalle pyörälliselle liikkumisen apuvälineelle, sivulle taittavia penkkejä keskitilaan, jotka mahdollistavat useamman pyörällisen liikkumisapuvälineen ja lastenrattaan yhtäaikaisen matkustamisen, riittävästi oikein sijoitettuja tukikaiteita, riittävä valaistus, selkeät kontrastit, selkeät informaationäyttötaulut, toimintarajoitteisen avunpyyntökutsunappi ja tilaa opas- tai avustajakoiralle
- M1-luokan auto (riippumatta onko rekisteröity taksi tai joukkoliikenne luvalla, jos käytetään henkilöliikenteessä): Hissi takalaitanostimella ja kaiteilla, autossa vähintään kaksi pyörätuolipaikkaa, jotka eivät sijoitu ainoastaan taka-akselin päälle, turvallisuusstandardin mukaiset pyörätuolin kiinnityspisteet ja -vyöt, tukikaiteet auton sisällä sekä ovilla. Kuljettajan mahdollisuus siirtyä sisäkautta avustamaan asiakasta matkustamossa (ei suljettu etupenkkirivistö)

Helsingissä, 29. huhtikuuta 2016

Aivovammaliitto ry

Eläkeläisliittojen etujärjestö EETU ry

Hengitysliitto

Henkilökohtaisten Avustajien Työnantajien Liitto ry

Invalidiliitto ry

Kuurojen Liitto ry

Kuuloliitto ry

Kynnys ry

Lihastautiliitto ry

Näkövammaisten liitto ry

Vanhustyön keskusliitto – Centralförbundet för de gamlas väl ry