

Enonkosken vanhus- ja vammaisneuvosto  
08.02.2024

Lausunto ja kannanotto Eloisan vammaisneuvostolle sekä vanhusneuvostolle koskien Eloisan henkilökytien uudistusta 1.2.2024 lähtien

Hyvinvointialue Eloisan henkilökytien integraatio astui voimaan 1.2.2024. Integraatio on kuluneen viikon aikana aiheuttanut erittäin paljon ongelmia Itä-Savon alueella, kyytipalvelujen käyttäjille ihan jo pelkästään siitä yksittäisestä syystä että autoja on liian vähän. Lisäksi asiakastiedotus on ollut erittäin puutteellista, samoin kuin viranomaisten keskinäinen viestintä. Eloisa on tiedottanut muutokseen liittyvistä asioista viime tingassa ja huonosti. Myös väärää tietoa on liikkeellä.

#### 1 ) Omavastuiden laskuttaminen

Esimerkkinä 1.1.2024 voimaan astunut käytäntö, jonka mukaan henkilökyttejä ei enää makseta autossa matkan päätteeksi. Muutos ilmeisesti johtuu asiakasmaksulain muutoksesta 1.7.2021 alkaen. Tästä johtuen hyvinvointialueet laskuttavat asiakasmaksut, myös vpl-kyytejä koskevat maksut, jälkikäteen. Asiasta ei ole tiedotettu asiakkaille lainkaan, koko tänä aikana. Moni asiakas ei todennäköisesti edes tiedä, että kyytejä koskevat maksut tullaan veloittamaan heiltä jälkikäteen, Eloisan mukaan kerran kuukaudessa, laskulla. Miksi asiasta ei tiedotettu asiakkaille? Asiaa koskeva tiedotus olisi hyödyttänyt ja auttanut asiakaskuntaa suuresti. Monella asiakkaalla on myös suuri huoli koskien mahdollista tilannetta jos laskut eivät tulekaan ajallaan, ja sen sijaan tuleekin monen kuukauden laskut yhtä aikaa. Riittääkö asiakkaiden maksukyky? Yhtenä ratkaisuna tähän voisi toimia se, että sosiaaliviranomastaho tarvittaessa myöntäisi maksusitoumuksen niille asiakkaille jotka sitä tarvitsisivat, jotta asiakkaat selviäisivät tilanteesta jos kerralla tuleekin asiakkaan maksukyvyllä liian suuri määrä asiakasmaksuja maksettaviksi.

Lisäksi usea asiakas on 1.2.24 tapahtuneen integraation myötä saanut huomata sen, että vpl-kyydeistä ei enää saakaan kuittia matkan päätteeksi. Vaikka asiakasmaksulaki on muuttunut, ei laissa kuitenkaan sanota että asiakkaalle ei saa antaa matkasta kuittia. Moni asiakas tarvitsee matkasta kuitin, esim hakeakseen kulukorvauksen ajatusta matkasta. Lisäksi asiakkaalla on oikeus saada tietoonsa kuitti, jossa tulisi olla merkittynä ajatut kilometrit sekä se osuus kilometreistä / matkasta, jonka asiakas on ollut kyydissä. Eihän asiakas voi edes reklamoida virheellisistä omavastuista mikäli hän ei mistään ja keneltäkään taholta saa tietoon edes sitä kuinka pitkä matka on ajettu. Asiakkailta ei voi viedä reklamointioikeutta. Nyt autossa matkan aikana näkyy laitteessa hyvin pienellä matkan omavastuuosuus, mutta ei ajettujen kilometrien määrää.

2 ) Eloisan uudet vpl-kyytiohjeet ovat tulkittavissa siten, että jos asiakkaalle on myönnetty niin kutsuttu vakiotaksioikeus, ei asiakas enää saa / voi tilata vpl-kyytiä keskuksen kautta. Lisäksi keskus eli kyytienvälityskeskus Driden henkilökunta on sanonut usealle asiakkaalle, että heitä on ohjeistettu Eloisan taholta seuraavasti:” jos asiakkaalle on myönnetty nk vakiotaksioikeus, tulisi asiakkaan käyttää vain ja ainoastaan vakiotaksia.”

Asiakkaiden oikeus liikkumiseen ei saa vaarantua: jos sosiaaliviranomainen on myöntänyt virallisella henkilökohtaisella päätöksellä asiakkaalle liikkumisen tukea ja oikeuden vpl-kyyteihin, ei asiakkaalta voida kieltää oikeutta tilata kyytejä välityskeskuksen kautta. Myönnetty vakiotaksioikeus voidaan ottaa pois, jos siihen on painavat syyt, mutta oikeutta tilata kyyti välityskeskuksen kautta ei voida ottaa pois Eloisan logistiikan tai kyytienvälityskeskus Driden taholta tällä tavoin. Sen voi tehdä vain sosiaaliviranomastahon edustaja erillisellä asiaa koskevalla, asiakasta henkilökohtaisesti koskevalla päätöksellä, jossa tulee olla asianmukaiset perustelut.

Puutteellisen ja sirpaleisen viestinnän lisäksi suurin ongelma on se, että Itä-Savon alueella ei ole riittävästi takseja. Varsinkaan niin sanottuja inva-autoja, jollaisen moni liikuntarajoitteinen tarvitsee päästäkseen liikkumaan pyörätuolin kanssa. Jo edellisen järjestelmän aikaan, eli ennen 1.2.24 tapahtunutta Eloisan kyytien integraatiota oli Itä-Savossa ongelmia taksien saatavuuden kanssa. Nyt tuon muutoksen jälkeen taksien saatavuusongelmat ovat pahentuneet rajusti, etenkin niiden asiakkaiden kohdalla ketkä tarvitsevat inva-auton. Käytännössä moni asiakas on jäänyt kotinsa vangiksi, koska ei pääse liikkeelle, koska ei voi luottaa siihen että auto tulee. Lisäksi on asiakkaita joille on kyytiä tilattaessa sanottu että ”autoja ei ole”. Lainausmerkeissä oleva kommentti on viittaus Ylen uutisointiin pe 09.02.2024 ja Savonlinnan vammaisneuvoston pj. Piritta Punnosen haastatteluun: [https://yle.fi/a/74-20073755?fbclid=IwAR24X20PYdMoVz71-px6W8Qdp05mgLfIOAF3\\_Jc2vxQf0N-FUKQF-dITwQo](https://yle.fi/a/74-20073755?fbclid=IwAR24X20PYdMoVz71-px6W8Qdp05mgLfIOAF3_Jc2vxQf0N-FUKQF-dITwQo)

### **Muuta huomioitavaa**

Liikennöitsijöiden mukaan Eloisan uudesta sopimuksesta on poistettu ns. luokseajotaksa, mikä on yksi iso ongelma haja-asutusalueen ja maaseudun kyytien hoitamisessa ajallaan. Liikennöitsijöiden mukaan toiselta paikkakunnalta ei taksiryttäjä lähde ajamaan ainakaan pieniä siirtymäajoja maaseudulle ja haja-asutusalueelle. Tämä heikentää jo entisestään haja-asutusalueen kuljetuspalvelun saatavuutta. Liikennöitsijöiltä saadun palautteen mukaan uudistuksessa on otettu huomioon vain kaupunkialueiden asiakkaat ja kyytien saatavuus, ja nyt kun uudistusta on eletty viikko tämä väite on osoittautunut karulla tavalla paikkansa pitäväksi asiakkaille. Taksien saatavuus pienellä paikkakunnalla vaikeutuu entisestään. Joillakin paikkakunnilla on myös sellaisia realiteetteja, että taksiryttäjä suorittaa myös koulukyyditykset, eikä tällöin ole muiden asiakkaiden käytettävissä.

### **Päätöksissä tulisi huomioida YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista (4. artikla)!**

Lisäksi Eloisan alueen eli koko Etelä-Savon hyvinvointialueen vpl-kyytien omavastuutaksat ovat edelleen lainvastaiset. Tämä on viittaus Enonkosken vanhus- ja vammaisneuvoston lausuntoon koskien vpl-kyytien omavastuutaksa-asiaa elokuussa 2023, joka lähti tiedoksi myös Eloisan vammaisneuvostolle ja viranomaistahoille. Lausunnossa asian perustelujen tukena oli Kho:n asiaa koskeva päätös keväältä 2020, sekä Itä-Suomen avin päätös marraskuulta 2020. Nämä päätökset ovat edelleen voimassa ja lainvoimaisia, Itä-Suomen avin mukaan (asiaa tiedusteltu avista syksyllä 2023).

Enonkoskella 08.02.2024

Enonkosken vanhus ja vammaisneuvosto