

21.2.2020

SV/AL

Liikenne- ja viestintäministeriö

Viite: VN/1631/2020

Arviomuistio taksisääntelyn toimivuudesta

KUULOLIITON VASTAUKSET

Kuuloliitto kiittää mahdollisuudesta antaa lausunto arviomuistiosta taksisääntelyn toimivuudesta.

Kysymys 2

Kyllä. Taksipalvelujen turvallisuuteen liittyy myös sujuva kommunikaatio kuulovammaisten asiakkaiden kanssa. Taksikuljettajilta tulee edellyttää sujuvia vuorovaikutustaitoja ja selkeää puhetta.

Kuulovammaisten kuulovamman aste ja sen vaikutukset vaihtelevat henkilöiden kesken. Kuulovamman aste myös vaikuttaa myös vuorovaikutuksen mahdollisuuksiin taksissa. Kuulovammaiset taksimatkustajat vaativat erityistä huomiota taksikuljettajilta. Kuulovammaisten asiakkaiden kohdalla kuljettajan on osattava kommunikoida rauhallisesti ja selkeästi. Hänen on huolehdittava, että hänen kasvonsa ovat kuulovammaisen asiakkaan nähtävillä. Hänen on myös vähennettävä mahdollista taustahälyä, osattava selventää asiaa tarvittaessa ja oikaistava väärinkäsitykset heti.

Ennen lähtöä taksin paikalla ollessa kuulovammaisella asiakkaalla tulee olla mahdollisuus ilmoittaa taksikuljettajalle paikkatieto. Tässä tilanteessa taksikuskin tulee vahvistaa selkeästi saatu paikkatieto ja samalla sopia hinnoittelun perusteet niin, että hänen kasvonsa ja huulio ovat nähtävissä. Hinnoittelussa auttaa sekin, että hintataulukko on välittömästi tilaavan matkustajan nähtävillä.

Taksikuljettajan epäselvä artikulointi ja puhe ovat haasteita kuulovammaiselle asiakkaalle, kun puhutaan paikkatiedosta, hinnoittelusta ja sen periaatteista. Tällaiset epäselvät tilanteet tulisi välttää sujuvan asioinnin nimissä. Keskustelu taksiajon aikana taksikuljettajan kanssa on kuulovammaiselle asiakkaalle haastavaa, ellei mahdotonta. Ajomatkan aikana taksikuljettaja ajaa autoa edessä ja kuulovammainen matkustaja istuu takana, jolloin vuorovaikutus on haastavampaa kanssa, koska huulitaluku ja kasvotaluku puheen tukena ei onnistu.

Kysymys 5

Kuuloliitto näkee, että taksikuljettajien koulutuksessa tulee varmistaa, että taksikuljettajilla on valmiudet ottaa kuulovammaiset asiakkaat taksissa vastaan ja he tietävät mitkä ovat toimivan vuorovaikutuksen tavat taksikuljettajan ja kuulovammaisen asiakkaan välillä (tarkemmat perustelut löytyvät kysymyksessä 2).

21.2.2020

SV/AL

Kysymys 8

Kuuloliitto kannattaa ajatusta siitä, että valvontaa lisätään erityisryhmien kuljetusten osalta, jotta viranomaisilla olisi kattavampi tieto kuljetusten toimivuudesta ja mahdollisista turvallisuuspuutteista.

Kysymys 33

Kuulovammaisella asiakkaan kohdalla taksimatkan hinta on pystyttävä sopimaan ennen matkaan lähtöä taksin paikalla ollessa. Kuulovammaisella asiakkaalla tulee olla mahdollisuus ilmoittaa taksinkuljettajalle paikkatieto ennen auton käynnistämistä. Tässä tilanteessa taksikuskin tulee vahvistaa selkeästi saatu paikkatieto ja samalla sopia hinnoittelun perusteet niin, että hänen kasvonsa ja huulio ovat nähtävissä. Hinnoittelussa auttaa sekin, että hintataulukko on välittömästi matkaa tilaavan kuulovammaisen matkustajan nähtävillä.

Kuuloliitto näkee, että taksitoiminnassa tulisi toimia niin, että taksinkuljettaja vahvistaa kuulovammaisen asiakkaan kanssa paikkatiedon ja hintaperusteet ennen taksin käynnistämistä ja taksiajoon lähtöä.

Kysymys 38

Taksinkuljettajien kokeessa tulee varmistaa, että heillä on riittävät tietotaidot ottaa huomioon kuulovammaisen taksimatkustajan tarpeet taksin käytössä sekä he osaavat kommunikoida kuulovammaisen asiakkaan kanssa.

Kuuloliitto ry

Anne Wicht-Kvarnström
Järjestöpäällikkö

- Lisätietoja: Erityisasiantuntija Sami Virtanen, sami.virtanen@kuuloliitto.fi