

Vammaisen asiakkaan huomiointi VR:n palveluissa ja toiminnassa

Pelastusseminaari, Eduskunnan kansalaisinfo 16.5.2018

Palvelukonseptivastaava Pia-Mari Sotavalta
VR Matkustajaliikenne

Esteettömyyden ja saavutettavuuden huomiointi rautatiejärjestelmässä

Rakennetun ympäristön esteettömyys

- Asemarakennukset, laiturit, junakalusto, lippuautomaatit, opasteet

Palveluiden saavutettavuus

- Verkkosivut, mobiilipalvelut, oppaat/ ohjeet, sähköinen viestintä

Sosiaalinen saavutettavuus

- Henkilökunnan asenne, yhdenvertainen asiakaspalvelu

VR vastaa junakalustosta ja palveluista junissa.

Liikennevirasto vastaa asemien ja laiturialueiden esteettömyydestä ja saavutettavuudesta.



Esteettömän kaluston kehittäminen

- Kaukoliikenteen esteettömien vuorojen osuus kotimaan kaukoliikenteen vuoroista on noin 90 %.
- Junakalustossa paraikaa on selvityksessä matkatavaratilojen kehittäminen InterCity-junissa, jolla parannetaan erityisesti pyörätuolilla liikkuvien asiakkaiden matkustusmukavuutta.

1980-l



1985

1990-l



1991



1995



1995



1998



1998



1999

2000-l



2005



2006



2009

2010-l



2010



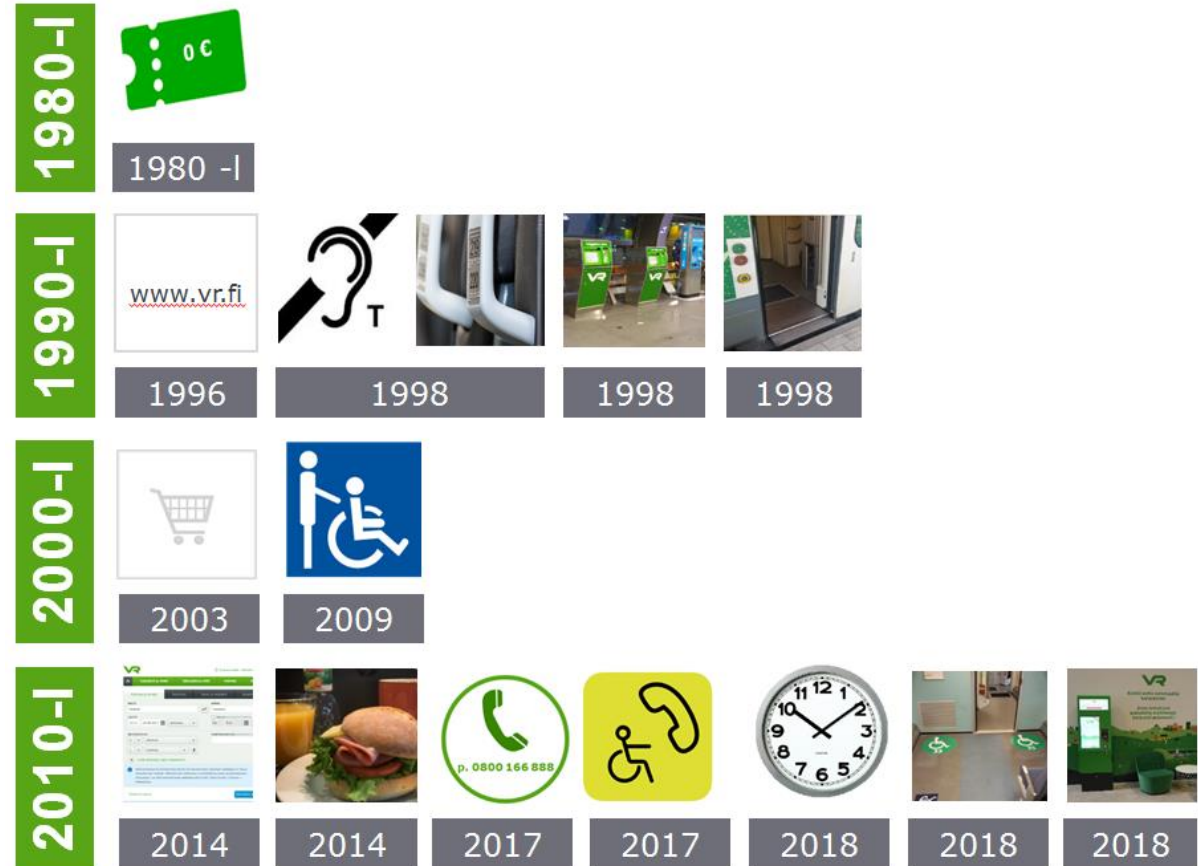
2014



2018

Saavutettavien palveluiden kehittäminen

- Sähköisten kanavien ja palveluiden tarjoamisessa kiinnitetään huomiota monikanavaisuuteen.
- Junapalveluissa erityisesti pyörätuolilla liikkuvien asiakkaiden palvelujen saavutettavuuteen junassa on kiinnitetty huomiota
- Verkkopalveluiden kehitystyö on paraikaa käynnissä.
- VR Lähiliikenteeseen on ollut käytössä ramppalvelu 2017 lopulta alkaen.
- Myös automaatin sovellustyö etenee uusien automaattien käyttöönoton myötä.



VR on edistänyt sosiaalista saavutettavuutta lisäämällä vuoropuhelua sidosryhmien, järjestöjen ja asiakkaiden kanssa sekä kehittämällä asiakaspalveluhenkilökunnan ymmärrystä asiakkaiden erilaisista tarpeista.

Asiakkaiden tarpeiden ymmärtäminen

- Ensimmäinen vammaisjärjestötapaamisen syksyllä 2016.
- Tilaisuuksia pidetään 2 krt/a.
- Kerran vuodessa toteutetaan asiakastyytyväisyystutkimuksen, jolla kartoitetaan vammaisten asiakkaiden tyytyväisyyttä matkan eri vaiheista.
- Seuraava tapaaminen järjestetään 8.6.2018 Pasila Vision -tiloissa.



Verkkokoulutus asiakaspalveluhenkilökunnalle

- Suunniteltiin ja toteutettiin vuoden 2018 alussa .
- Materiaalin suunnittelussa konsultoitiin vammaisjärjestöjä.
- Apuna käytettiin myös asiakaskokemusasiantuntijaa.
- Pakollinen kurssi:
 - Kaukoliikennekonduktöörit
 - Asemien palveluneuvojat
 - Asiakaspalvelukeskus
 - Vakka-Suomen puhelin
- Myös muun henkilökunnan on mahdollista suorittaa verkkokoulutus.

aisuus käsitteenä ja ilmiönä

Miksi vammaisten ihmisten tarpeet pitää huomioida?

ten asiakkaiden huomioi-
uuskysymys, vaan vamm-
inen palvelu on kirjattu y-
tamiin kansainvälisiin sop-
akiin.

huomioi vammaiset asia-
la mm. avustamiseksi
us käsitteenä ja ilmiönä

ten minä asen aisuuteen?



Tiesitkö, että Suomessa on noin 200 opaskoira?

ti vammaisuus on nähty
väisyys- tai lääketieteell-
maiset nähdään joko autettavina uhreina tai
us koetaan tilaksi, jota täytyy hoitaa lääkkeillä
a.

rsina vammaisuudesta puhuttaessa on
ut erityisesti sosiaalinen ja oikeudellinen
ia, jossa edellisessä korostuu
mmaisuuden syntymisestä yhteiskunnan
n seurauksena. Oikeudellisessa näkökulmassa
aan puolestaan vammaisten tasavertaista
misen oikeutta yhteiskunnalliseen toimintaan.

ä itse ajattelet kohdatessasi pyörätuolilla
n nuoren naisen?



3. Erilaisten tarpeiden tunnistaminen

3.2 Sokeat ja heikkonäköiset asiakkaat

Kuinka tunnistan?

Osalla henkilöitä voi olla henkilökohtainen
opaskoira tai hän voi käyttää häikäisyä väh-

Henkilö voi käyttää vaatteissa myös näköv-
(= pelkistetty henkilö, kepin kanssa).

Suurella osalla sokeita tai heikkonäköisiä ei
ulkoista merkkiä tunnistettava merkkiä.

Tiesitkö, että sokeita henkilöitä on Suomessa
ja henkilöitä, ja henkilöitä, joiden näkökyky
niin paljon, että siitä on huomattavaa haittaa
jokapäiväisessä elämässä, on noin 50 - 60 000



1. Vammaisuus käsitteenä ja ilmiönä

1.5 Esteetön ja saavutettava ympäristö hyödyttää kaikkia

Kaikille soveltuva esteetön ympäristö tarjoaa kansal-
mahdollisuuden elää itsenäisesti ja omatoimisesti: te-
työtä, käyttää palveluja, nauttia vapaa-ajasta ja tava-
 muita ihmisiä. Itsenäinen liikkumismahdollisuus vaik-
keskeisesti elämänlaatuun.

Esteettömällä ympäristöllä tarkoitetaan
fyysistä ympäristöä, kuten rakennuksia, laitteita,
ulkoalueita ja julkisia liikennevälineitä, joissa liikunta-
toimintaesteisten on myös mahdollista toimia.

Vastaavasti saavutettavalla ympäristöllä tarkoitetaan
aineetonta ympäristöä mm. tieto, verkkosivut, palve-
asenteet, jossa tiedot ovat saavutettavissa
monikanavaisesti eri apuvälineillä ja eri muodoissa.

Vammaisten matkustajien pelastusharjoitus

- Ajoittuu syksyyn 2018.
- Toteutus Ilmalan varikolla.
- Tilaisuuden kesto n 3 h.
- Kohteena kaksikerrosvaunut (päivä-yö).
- Mukaan eri vammaisryhmien edustajia ja VR:n työnopastajia.
- Koulutuksen dokumentointi.



The logo for VR Group, featuring the letters 'VR' in a stylized, bold font followed by the word 'GROUP' in a clean, sans-serif font. The entire logo is white and centered on a green background that has a semi-transparent overlay of a photograph showing a man and a woman smiling, with the woman wearing large headphones.

VR GROUP

Yhteisellä matkalla