

Matkustuspalveluiden esteettömyyden kehittäminen junaliikenteessä: Case VR

Casper Suovalo 4.12.2024



VR City Traffic

Commuter train, tram and bus services in Finland and Sweden.



VR Long-distance Traffic

Long-distance train travel in Finland.



VR Transpoint

Heavy industry logistics



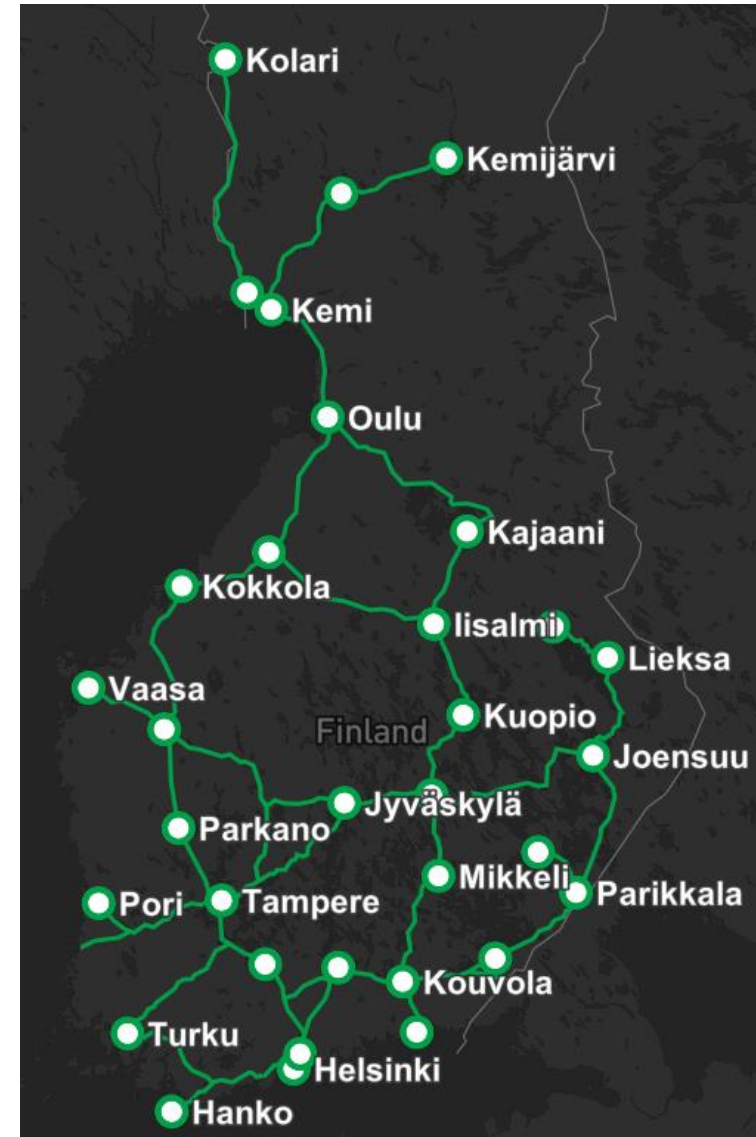
FleetCare & AVECRA

Maintenance of the rolling stock and restaurants on rails & stations.



Kaukoliikenteen reittiverkko 2024 - 2025

- Kaukoliikenteen junakalusto on 100 % esteetöntä kesäkaudella
- Kaukoliikenteen junakalusto on 99,49 % – 99,83 % esteetöntä talvisesongin aikana
- Lähiliikenne Kouvola-Kotkan satama sekä Tampere-Nokia yhteyksillä on esteellistä
- Kouvola-Kotka yhteydellä korvaava invataksikuljetus 2026 saakka
- Tampere-Nokia yhteydellä voi pyörätuolin kanssa matkustaa kaukojunan kyydissä
- Taajamajunaliikenne Iisalmi-Ylivieska välillä on esteellistä 2026 saakka



Kaukoliikenteen kalusto 2024-2026

Inter City



Yöjuna



Pendolino



Taajamajuna



Uudet yöjunat 2025



Uudet lähijunat 2026



VR:n tarjoamat avustamispalvelut asemilla



Kaukoliikenteen avustamispalvelu

- Otettiin käyttöön v. 2009
- Perustuu rautatievastuuasetukseen
- Avustamista asemalla liikkumisessa vammaisille tai toimintarajoitteisille asiakkaille
- Avustaminen tapahtuu ulkopuolisen palveluntarjoajan avulla
- Asiakas avustetaan määritetyiltä avustuspisteiltä junaan ja/tai junalta avustuspisteelle
- Avustusasemia 37 kpl
- Varaus tehtävä viimeistään 24 h ennen matkaa
- Jos matkaan aikaa alle 24 h, soitettava Avarnille ja varmistettava onnistuuko palvelu
- Palvelu on maksuton



Lähiliikenteen ramppipalvelu

- Otettiin käyttöön v. 2017
- VR:n oma lisäpalvelu
- Avustamista Sm4 junaan (huom: ei Sm2!) nousussa pyörätuolilla liikkuville asiakkaille (R-, Z- ja H-junissa)
- Ole tarkkana ramppipalvelua tilatessasi, ja varmistu ettei ko. juna ole suunnitellusti Sm2 -kalustoa
- Ramppipalvelua ei myöskään voida tilata HSL – liikenteen juniin (Sm5)
- Avustaminen tapahtuu VR:n oman henkilökunnan avulla (konduktööripari tai kuljettaja)
- Asiakas avustetaan laiturilta junaan ja/tai junasta laiturille
- Avustusasemia Sm4-junan pysähtymispaikat
- Varaus tehtävä 36-2 h ennen matkaa
- Palvelu on maksuton



Vammaispalvelut kaukoliikenteessä

Avustamis-
palvelu
asemilla



- 37 asemalla
- 6000+ tapahtumaa / v.

Konduktööri-
en
palvelumalli

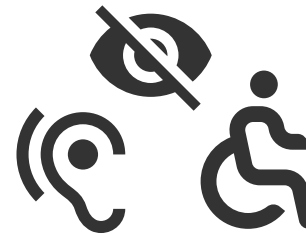


Ravintola-
palvelut

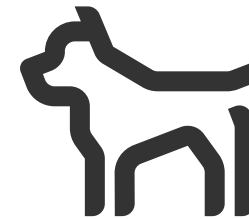


- Pendolinon ravintolavaunuun pääsee pyörätuolilla
- InterCity-junissa ravintolatuotteet tarjoillaan pyörätuolipaikalle

Erilaiset
tarpeet
huomioitu
kalustossa



Opas-,
avustamis- ja
kuulokoirat
sallittu



Maksuton
palvelu-
numero

0800 188 822
(ma-pe 5-22,
la-su 7-22)

www.vr.fi

Vammaispalvelut VR lähiliikenteessä

Avustamis-
palvelu
asemilla



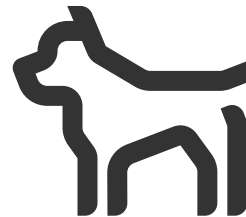
Avustamispalvelu 12
lähiliikenneasemalla

Ramppipalvelu
pyörätuolilla
matkustavalle



Ramppipalvelu saatavana
kaikilla Z-, R- ja H -junien
asemilla.

Opas-,
avustamis- ja
kuulokoirat
sallittu



Maksuton
palvelunumero

0800 188 822
(ma-pe 5-22,
la-su 7-22)

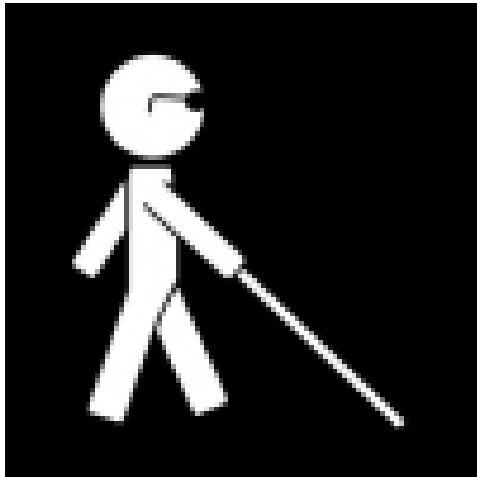
www.vr.fi

Kalusto
pääosin
esteetöntä



VR:n maksuton saattajan lippu: Kaukoliikenteessä ja VR lähiliikenteessä

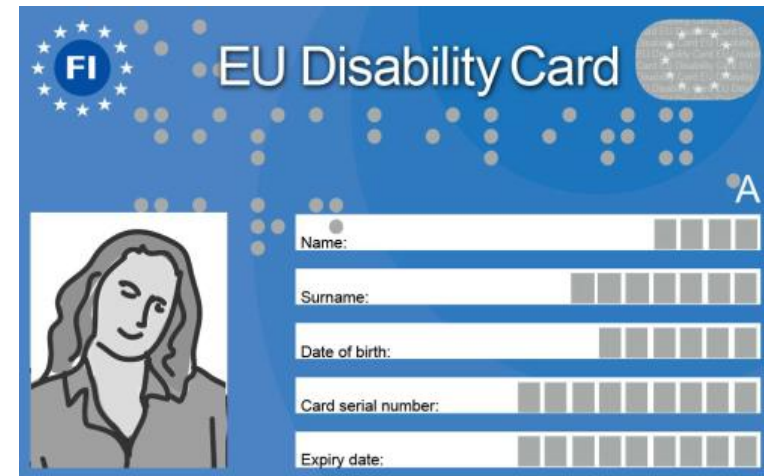
**Näkövammaisten liitto ja
Näkövammaiset Lapset ry**
Jäsenkortti
Haitta-aste yli 65 %



Suomen kuurosokeat ry
Jäsenkortti



EU-vammaiskortti
A-merkinnällä



- lääkärintodistus, josta ilmenee, että näkövamman haitta-aste on vähintään 65 %
- pyörätuolilla liikkuva ei tarvitse erillistä todistusta saattajalippuun

Toteutetut kehittämistoimenpiteet

Julkinen

Vuosittain
toteutettava
asiakaskysely

2009

Asemien
avustamispalvelun
käyttöönotto

2014

Anniskelu-oikeudet
pyörätuolipaikalle

2015

Avustamispalvelu
Leppävaaraan

Pyörätuolipaikat
Pendolinon ravintola-
vaunuun

Maksuton saattajalippu
verkkokauppaan

Selkokieliset sivut

2017

Maksuton
palvelunumero

Asemalla avustamisen
aikajänne 30 min
→ 20 min

Lähiliikenteen
ramppipalvelu

Ratatöiden aikainen
toimintamallin muutos

2018

Asemien uudet
esteettömät automaattit

IC-junien
lastenvaunujen
säilytystilojen parannus

Digitaalisten kanavien
kehitys

Maksuton saattajalippu
automaattiin, "beta"

Chat-palvelu
verkkokauppaan

Viittomakielinen
asiakaspalvelu, Chablan
kautta

2019

Avustamistilauksen
aikaraja 48h → 36h

Vammaispalvelun
verkkokoulutus
asiakaspalvelu-
henkilökunnalle

Pyörätuolipaikkojen
merkinnän
parantaminen IC-
kalustoon

Elielinaukion taksien
väliaikainen pysäköinti

EU-vammaiskortin
käyttöönotto

Mutual Trust -
pelastusharjoitus

Toteutetut kehittämistoimenpiteet

Julkinen

2022

Taksipilotti Kotka –
Kouvola

Asemien ja
laiturialueiden
esteettömyyskartoitus

2023

Anniskelu-oikeudet
pyörätuolipaikalle

Siirtopyörätuolit
Pendolinoihin

Ensimmäinen
esteettömyysfoorumi
toukokuussa Isolla
Pajalla

Avustamistilauksen
aikaraja 36h → 24h

Vammaispalvelukyse
ly ja tulosten
hyödyntäminen

VR ja HSL perustivat
EMY –ryhmän,
ensimmäinen
tapaaminen 10.10

2024

Esteettömyysfoorumi
toukokuussa
Tampereella

Vammaispalvelun
verkkokoulutuksen
päivittäminen > lisätty
autismin kirjon henkilöt

VR mukana
esteettömyysdirektiivin
seurantaryhmässä

VR.fi esteettömän
sisällön päivitys

Viestintä esteettömistä
palveluista

EMY –tapaaminen
10.10

2025

Manuaaliset lyhyet
rampit IC:n
palveluvaunuihin
korotettuja laiturialueita
varten

Esteettömyysfoorumi
kevät 2025

Vammaispalvelukysely
kesällä

Esteettömyysdirektiivi
28.6

Asemapalveluiden
esteettömyyden
tarkistaminen

Uudet yöjunat

EMY –tapaaminen
10.10

Järjestötapaamisia

2026

Uudet lähijunat

Esteettömyysfoorumi
kevät 2026

EMY –tapaaminen
10.10

Järjestötapaamisia

Esteettömyyden kehittäminen 2024 - 2025

- 1) Esteettömän matkustamisen sisältöä kehitetty <https://www.vr.fi/palvelut-junassa/esteeton-junamatkustaminen> pyrkimällä selkeään ja ajantasaiseen viestintään
- 2) Uutiskirjeviestintää kohdennetusti VR:n esteettömistä palveluista ja ajankohtaisista asioista
- 3) Sisäistä koulutusta sekä junahenkilöstölle että asiakaspalvelulle on järjestetty esteettömyyteen liittyen ja lisätty mm. tietoisuutta autismin kirjon henkilöistä
- 4) VR:n ja HSL:n esteettömän matkustamisen asiakasryhmä EMY:n tapaaminen 10.10 klo 10.00
- 5) Esteettömyyden ja Saavutettavuuden kehitys jatkuvaa ja pitkäjänteistä työtä ja osa VR:n päivittäistä tekemistä
- 6) VR mukana esteettömyysdirektiivin kansallisessa seurantaryhmässä (soveltaminen alkaa 28.6.2025 ja tarkoituksena edistää erityisesti vammaisten henkilöiden yhdenvertaisia mahdollisuuksia toimia yhteiskunnassa: valvovana viranomaisena Traficom 1.1.2025 alkaen)
- 7) VR varautunut hyvissä ajoin tämän direktiivin voimaantuloon
- 8) Avustamispalvelun käytössä pyörätuolit Helsingissä, Tampereella ja Kuopiossa



Suunnittelemme ja kehitämme palveluita yhteistyössä

- Aktiivinen yhteistyö eri järjestöjen kanssa
- Kaksi ammattilaistilaisuutta vuosittain > toinen näistä järjestötapaaminen ja toinen myös asiakkaitamme osallistava esteettömyysfoorumi
- Vammaispalvelukysely joka toinen vuosi
- Tarpeen mukaan erillisiä tapaamisia järjestöjen edustajien kanssa

Saavutettavuus 2024

VR:n toimintatapa:

1

Saavutettavuus on osa suunnittelua

Saavutettavuus otetaan huomioon heti alusta alkaen

2

Yhteistyö, järjestöt ja asiantuntijat

Kaikkea ei voi osata itse, kuunnellaan asiantuntijoita

3

Auditointi

Tulossa digitaalisten palveluiden kattava saavutettavuusauditointi

VR Matkalla –sovellus, VR.fi –sivusto, lomakkeet, viestit ja liput

Touko – Heinäkuu 2024

4

Koulutus

Koulutusta uusille työntekijöille

Elokuu – Joulukuu 2024

5

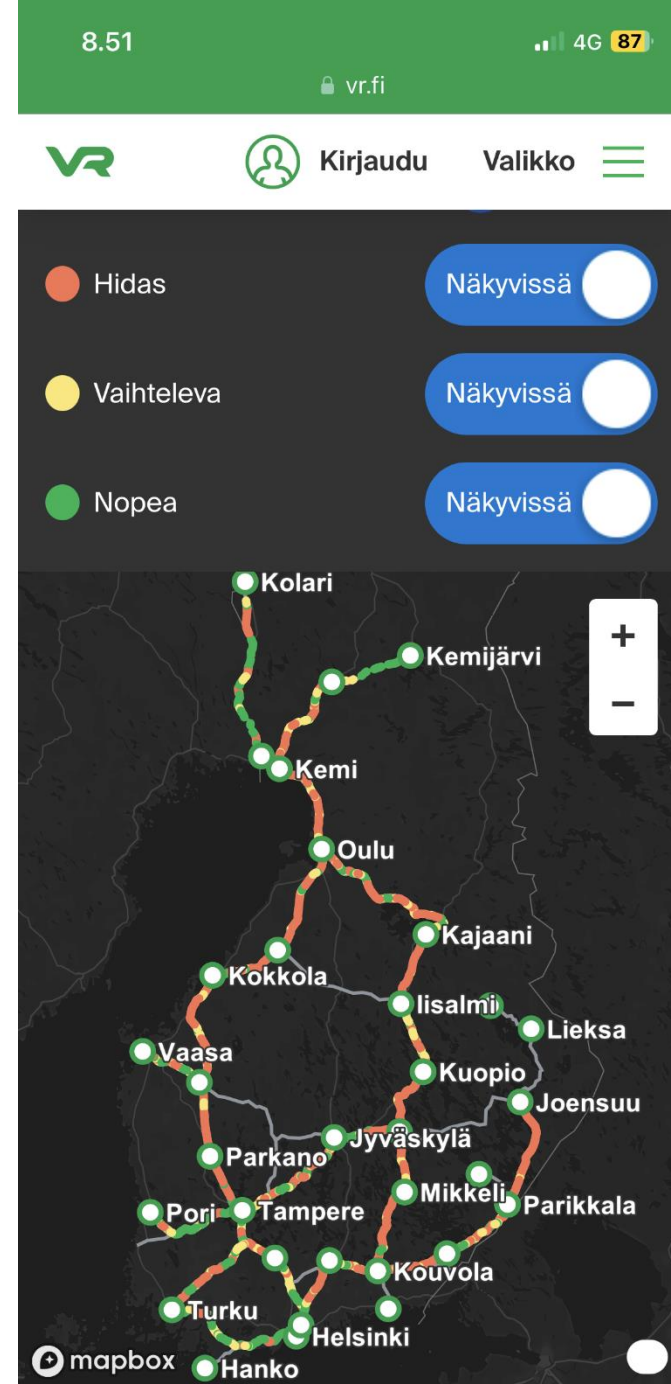
Parannukset

Tehty: Saattajan lippu R-Kioskilta ja pieniä parannuksia VR.fi

Tehty: Saattajan automaattinen sijoittaminen lähelle saatettavaa junassa 2025

Palvelut suunnitellaan saavutettaviksi

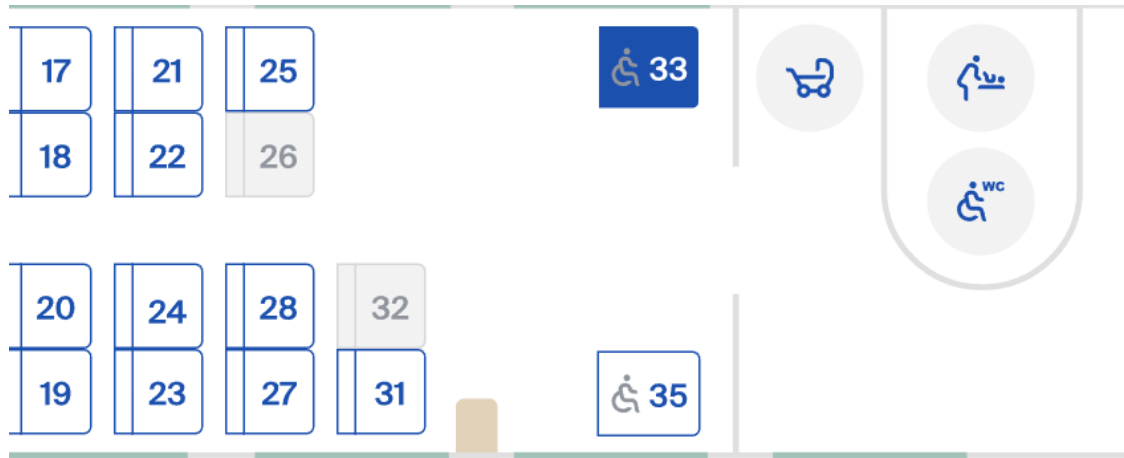
- Osana tätä suunnittelua otamme aina huomioon myös värisokeat käyttäjät
- Wifi -sivua suunniteltaessa sivulle lisättiin valitsimet, joiden avulla värisokeat käyttäjät voivat katsoa yksi kerrallaan missä verkko on nopea, vaihteleva tai hidas



Esteettömyyden palautteita 2024

- Moi! Lähetän teille kiitoksia ja kehuja. Avustin juuri Tampereella vanhemman saksalaisen naisen ja hänen tyttärensä juna-asemalta Tamperetalolle. Kehuivat junamatkan maasta taivaisiin, sillä vanhempi rouva oli pyörätuolissa. Sanoi, että ei ikinä ole päässyt junaan ja junasta pois niin helposti. Joku enkeli varmaan lähetti vielä minut heidän peräänsä. Osasin neuvoa miten asemalta pääsee hissillä Ratapihankadulle ja sieltä Tamperetaloon. Hyvä mieli tuli meille kaikille!
- Tulin avustettuna junaan Helsingistä 18.8. Ranteeni oli loukkaantunut aamulla hotellissa ja tulin junaan jääpussin kanssa. Konduktööri huomasi lipuntarkastuksen yhteydessä tilanteeni ja lupasi etsiä mukavamman istumapaikan. Hän avusti minut hyttipaikalle ja kävi tarkistamassa vointia sekä toi kahvia ja vaihtoi jääpussia pyydettäessä. Hän lupasi kertoa Kuopiossa vaihtuvalle konduktöörille avunannosta määränpäässä. Haluan lähettää paljon kiitoksia ja virtuaaliruusuja avuliaalle konduktöörille, asenteellaan hän kohottaa työnantajansa VR:n mainetta palvelevana raideliikenteen tuottajana.

Esteettömyyden palautteita 2024



- Asiakas matkustaa usein vaimonsa kanssa Lentoasemalle ja takaisin, ja on huomannut että järjestelmä valitsee aina hänelle paikan hyvin kaukana vaimon pyörätuolipaikasta. Hän ehdotti että jos varaa Pyörätuolipaikan saattajan kanssa niin olisi mahdollista varata eturivin käytäväpaikat (jotka tavallisesti ei saa varattua etukäteen) heille jotka saattaa pyörätuolilla liikkuvia matkustajia. (Hänen vaimolla on liikuntavamma ja on manuaalipyörätuolissa jota ei voi itse siirtää joten miehen pitää aina olla lähellä jos hän tarvitsee apua.)
- *Tämä toimii tällä hetkellä, kuten palautteen antaja on toivonut*

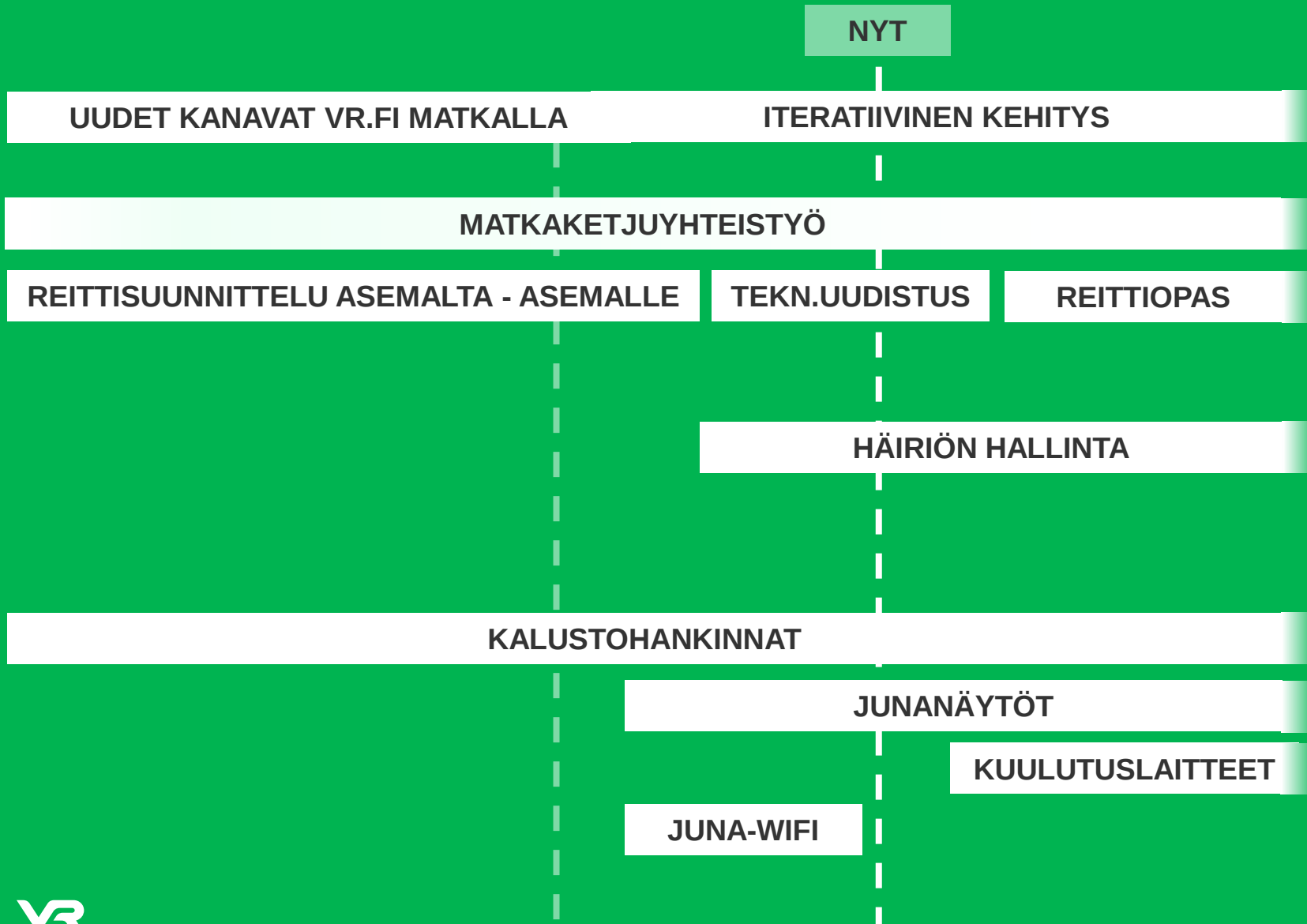
Esteettömyyden palautteita 2024

- Matkustettiin tänään junalla pyörätuolia käyttävän liikuntavammaisen tyttäreni kanssa. Halusin kiittää koko sydämestäni junan ystävällistä henkilökuntaa, sekä konduktöörejä että ravintolavaunun henkilökuntaa. Matkustaminen ei ole erityislapsen kanssa helppoa ja henkilökunta huomioi ja auttoi meitä jälleen kerran upeasti. Tämä on meille valtavan merkityksellistä. Erityiskiitos sinä ihana tummatukkainen konduktööri joka saatoit meidät Joutsenossa ulos, olemme tavanneet monta kertaa ja olet joka kerta tehnyt päivästämmme paremman. 🌸
- "You VR people in Finland are doing an amazing job. The only thing that I can think of that needs to be improved: Would you please consider buying Deutsche Bahn and taking over responsibility for the German system?"

KEHITYSPOLKU KOHTI...



VISIOTA



SAAVUTETTAVAT PALVELUT

LIPUT OVELTA OVELLE

SUUNNITTELU JA OPASTUS

LUOTETTAVA TIETO
JA OHJEET JA TUKI

ESTEETÖN KALUSTO

MULTIMODAALINEN
MATKATieto

LUOTETTAVA YHTEYS

Yhteisellä matkalla
maailman parhaaksi



Tehokkuus
mahdollistaa
kannattavan
tulevaisuuden

Tyytyväiset
asiakkaat
tuovat kasvua

Motivoituneet
ihmiset luovat
menestystä

Välitämme
Teemme
yhdessä
Pyrimme
parempaan



**Esteettömällä
kehitysmatkalla maailman
parhaaksi!**