



LÄHITAKSI

0100 7300

ON AINA LÄHIN TAKSI

VÄLÄHDYKSIÄ TAKSINKULJETTAJIEN VAATIVASTA ARJESTA

Alle on koottu Lähitaksi Oy:n kuljettajien vapaaehtoisia, nimettömiä kertomuksia tilanteista, joissa ollaan osoitettu vastuullista ammattitaitoa, venytty asiakaspalvelussa tai joissa kuljettajakoulutuksessa opitut asiat ovat auttaneet tilanteiden selvittämisessä. Tarinat on koottu helmikuussa 2019 sähköpostitse ja niihin on myönnetty vastaajien puolesta julkaisulupa Lähitaksin viestinnän yhteydessä. Tekstejä on voitu muokata kieliopillisesti korrekteiksi.

Kerran olen kantanut mummon neljänteen kerrokseen, kun hissi ei toiminut. Olen myös kolannut lumia ja lakaissut rappusia, että vanhus pääsisi rollaattorinsa kanssa kulkemaan.

Pari viikkoa sitten otin kilosta kyytiin bussipysäkiltä mummon, joka oli kaatunut jäällä pahasti. Kyyditsin hänet terveyskeskukseen, talutin penkille ja hain hänelle numeron. Jäin odottamaan hänen kanssaan, että joku huomaa hänen paikalla olonsa ja pystyy jatkamaan auttamista, sillä hän itse ei kyennyt kävelemään satutettuaan lonkkansa ja polvensa.

Käyn kerran viikossa 80v rouvan kanssa kaupassa. Se on hänen viikon kohokohta.

Muutaman kerran kotisairaanhoido ei kyennyt tulemaan illalla (klo 22) avuksi, niin ei auttanut muu, kuin tehdä asiakkaalle iltapala, käyttää iltapesulla ja nostaa sänkyyn. Kotisairaanhoido olisi ehkä kerennyt tulemaan klo 03-04.

Vanhempi naishenkilö sai takapenkillä sydänkohtauksen. Nostin mummon kadulle, käsilaukku päälle ja jalat seinää vasten. Ambulanssiväki kiitteli toiminnasta ja asiakas jäi henkiin.

On etsitty autoa parkkihallissa, osoitteita/puhelinnumeroita internetistä, sinistä taloa mutkan jälkeen on soiteltu sinne ja tänne kun asiakas hukannut omaisuutensa, on lohdutettu kuolleen omaisia, syöpään sairastuneita, lapsensa menettäneitä. Hädän hetkiä on tullut vastaan kaikenlaisia.

Kahteenkymmeneen vuoteen on tehty älytön määrä työtä, josta ei saa palkkaa, mutta välillä kiitokset ja hyvän mielen.

Koulutuksesta on ollut apua, kun pitää auttaa asiakas sängystä pyörätuoliin tai paareille ja takaisin. Jonkinlaisena venymisenä voinee pitää sitä, että asiakas on lähetetty joko hoitolaitoksesta tai kotoa sairaanhoitoon mutta tämä ei selviä ilman apua ilmoittautumisesta tai oikean odotustilan löytämisestä - se apu tulee taksinkuljettajalta.

Kuljetin päivittäin autistista poikaa, joka on yksinmatkustuskiellessä kouluun ja takaisin. Erittäin huonokäytöksinen. Jos olin vapaalla, poika ei mennyt kouluun.

Pyörätuoliasiakasta kuljetettaessa on ollut ennakoivan ajon kurssi hyödyllinen. Pyörätuolissa taksissa istuvalle on erittäin tärkeää, että kyyti on tasaista, eikä kuljettaja tee äkillisiä liikkeitä tai jarrutuksia. Kehitysvammaisille on tärkeää, että saavat itse, kuljettajan kiirehtimättä, kaivaa



LÄHITAKSI

0100 7300

ON AINA LÄHIN TAKSI

lompakostaan ovo:n, vaikka se kestää kauemmin kuin terveillä ihmisillä, yleensäkin asiakkaalta pitää kysyä avun tarpeesta.

Tyttö ei osannut / tiennyt yhtään minne mennä, kun ajoin hänet lastenkodin pihaan. Onneksi huomasin tytön hädän ja sitten yhdessä etsimme rauhassa jutellen aikuisen vastaanottamaan häntä. En tiennyt silloin, että oli tytön eka päivä.

Kehitysvammaisten kohtaaminen tuntuu ehkä aluksi kummalliselta mutta siihen tottuu, esimerkiksi cp-vammaiset ovat usein liikuntarajoitteisia ja ehkä hitaammin asioihin reagoivia, mutta muuten normaaleja. Eräänkin henkilön kanssa juttelin ja höpöttelin aina, mutta taisi mennä pari vuotta kunnes hän eräänä päivänä kysyi että "mitä jätkä". Ensimmäiset sanat siis häneltä. Siitä lähtien juteltu aina kun ajeltu yhdessä.

Pyörätuoli kiinnitetään neljällä vyöllä, auton lattiassa oleviin kiinnityspisteisiin. Sen lisäksi kiinnitetään turvavyö pyörätuolissa istuvan asiakkaan ja selkänöjan ympäri. Kuljettajan tulee ymmärtää, että taksi ei liiku, ennen kuin nämä turvallisuusasiat ovat kunnossa, vaikka asiakas olisi toista mieltä turvavöiden käytöstä. Saamani koulutus on hyödyttänyt minua tässä.

Ajaessani moottoritiellä Espoossa, oli kyydissäni isokokoinen 16-vuotias poika. Yhtäkkiä hän irrotti turvavyönsä tilataksin takimmaisessa penkissä ja käveli selkäni taakse. Pojan oikeassa kädessä oli koulureppu, jolla hän huitaisi minua lujaa kasvoihin. Pääni heilahti kuljettajan puoleiseen siviikkunaan. Taksi ohjautui kohti moottoritien keskikaidetta, mutta sain viime hetkellä auton pysymään tiellä ja matka jatkui ilman välikohtauksia koululle asti. Myöhemmin sain kuulla, että kyseisen oppilaan lääkitys oli jäänyt antamatta edellisenä iltana.

Ensiapukurssin käymisestä oli aikoinaan hyötyä, kun olin pysähtynyt invataksillani liikennevaloihin kaupunkialueella. Liikennevalojen vaihtumista odottava jalankulkija kaatui selälleen jäiselle asfaltille, saadessaan sairauskohtauksen. Kyseessä oli epilepsia ja miehen suusta tuli vaahtoa. Asettelin miehen ensiapukurssin ohjeiden mukaisesti kylkiasentoon ja varmistin, että hengitystiet olivat avoinna. Soitin hätäkeskukseen ja odottelin paikalle saapuvan ambulanssin saapumista.

Vanhukset arvostavat kassien kantoa sinne kolmanteen kerrokseen ja liikkumisen tukemista ja juttelua, ovat yksinäisiä usein ja olisi kova tarve jutella. Muistisairaat on ehkä hankalin ryhmä. Ensin pitää itse tajuta, että nyt on jotain vialla ennen kuin voi selvittää minne pitäisi oikeasti mennä tai miten voi auttaa. Asiallinen ja ystävällinen suhtautuminen kaikkiin asiakkaisiin auttaa aina.

Haastavin kuljetukseni oli asiakas, joka kärsi monimurtumavammasta selkärangassa ja kuulon yliherkkyydestä. Hänellä oli kuulosuojaimet päässä ja kommunikaatio tapahtui kynällä ja paperilla, ja autossa kaikki ylimääräistä ääntä päästävät laitteet suljettiin. Matka oli Lohjalta Vihtiin eli noin 30 km ja kaikki tiekuopat ja murtumat sekä hidastetöyssyt piti ottaa erittäin varovasti. Kanssa-autoilijat eivät oikein suvainneet varovaista ajotapaani. Torvet soi, valoja vilkuteltiin ja tuli käsimerkkejä, mikä teki ajosta vieläkin haastavampaa. Lopputulos oli loistava – asiakas kehuu suoritusta erinomaiseksi ja ammattitaidolla tehdyksi.



LÄHITAKSI

0100 7300

ON AINA LÄHIN TAKSI

Rinnekotiin vietäessä kehitysvammainen 12-vuotias tyttö karkasi saman tien kun avasin oven. Pienellä 200 metrin sprinttijuoksulla tavoitin hänet ja pääsimme molemmat turvallisesti määränpäähän.

Asiakkaan sairauden vuoksi hänen toimintakyky oli heikentynyt ja hänellä oli pitkä kauppalista. Meillä yhdessä meni ehkä 20 minuuttia ostoksissa, yksin hänellä olisi mennyt varmaan ainakin tunti. Paluumatkalla hän avautui vaikeasta elämäntilanteestaan ja ihmetteli miksi olin auttanut häntä kaupassa, vaikka se ei kuuluisi minun "tehtäviin". Sanoin, että tuli mieleen auttaa ja hän otti sen "Taivaan lahjana". En perinyt maksua auttamisesta, mutta sain hyvän olon loppupäivän ajaksi kun asiakas kertoi, että pyyteetön apuni sai hänet jälleen uskomaan.

Näkövammaisen asiakkaan kohdalla taksikurssilla oli hyötyä. Talvella lumikasat tutullakin reitillä voi yllättää näkövammaisen asiakkaan, joten aina tarjoamaan kyynärpäättä ja neuvomaan kuinka on turvallista liikkua. Varmistan aina, että asiakas pääsee kotiovelleen vaikka sanoisikin että pärjää.

Inva-auton kuljettajana joutuu lähes päivittäin tilanteisiin joissa todellakin joutuu avustamaan, nostamaan, auttamaan, hakemaan postia yms. eikä asiaa edes mieti koska olen mielestäni asiakaspalveluhenkinen ja erityisasiakkaat tarvitsevat aina muutakin kuin kyydin. Minulle on tärkeää, että saan olla muutakin kuin kuljettaja.

Olen toiminut tulkkina, kun asiakas menettää puhekyvyn lääkityksen vaikutuksen päätyttyä ja kuunnellut hiljaa kun aikuinen mies itkee, kun näkee veneitä ja meren.

Vanhempi rouva olisi kovasti halunnut kyydin vanhoille kotikonnuille luovutetussa Karjalassa olevalle paikkakunnalle. Pienen neuvottelun jälkeen hän muisti taksiaseman lähellä olevan oikean kotiosoitteensa. Vein hänet sinne ja naapurin samaa ikäluokkaa oleva rouva otti hänet viereensä kerrostalon pihalla olevalle penkille nauttimaan aurinkoisesta kesäpäivästä. Selitti, että "Hilmalla" alkaa olla huono muisti.