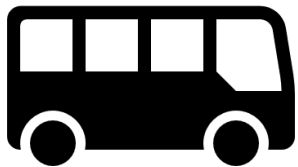


Vammaisneuvoston kokous 28.6.2023

Liikkumisen tuen palvelut Etelä-Savon hyvinvointialueella

ASIAKASKYSELY 28.4. – 26.5.23



Yleistä –miksi ja mitä kysyttiin

- Tarkoituksena oli saada liikkumisen tuen palveluja käyttäviltä asiakkailtamme palautetta vammaispalvelu-, sosiaalihuolto- ja erityishuoltolain mukaisten kuljetuspalvelujen toimivuudesta Etelä-Savon hyvinvointialueelta.
- Kysely toteutettiin sähköisellä webropol –lomakkeella. Vastausaika oli 28.4.-26.5.2023. Vastaukset käsiteltiin nimettöminä ja luottamuksellisesti.
- Tulevasta kyselystä informoitiin vanhus- ja vammaisneuvostoa kevään 2023 aikana. Lisäksi Etelä-Savon näkövammaisten yhdistykselle lähetettiin erikseen tietoa kyselystä.
- Kyselyä jaettiin Eloisan viestintäpalvelun kautta some –alustoille, ikääntyvien ja vammaisten palvelualueen avainhenkilöille, työntekijöille, kuntien kirjaamoihin. Somessa kyselyä markkinoitiin viikoittain.
- Tuloksia hyödynnetään kuljetuspalvelujen palvelukuvauksen laadinnassa ja henkilökuljetusten kokonaisuuden (mm. välityskeskus ja autoilijat) kehittämisessä Etelä-Savon hyvinvointialueella.

Esitietoja vastaajista

Kyselyyn vastasi 96 henkilöä ja 52,1 % vastasi itse kyselyyn.

	n	Prosentti
Itse	50	52,1%
Läheinen tai omainen	39	40,6%
Avustaja	7	7,3%

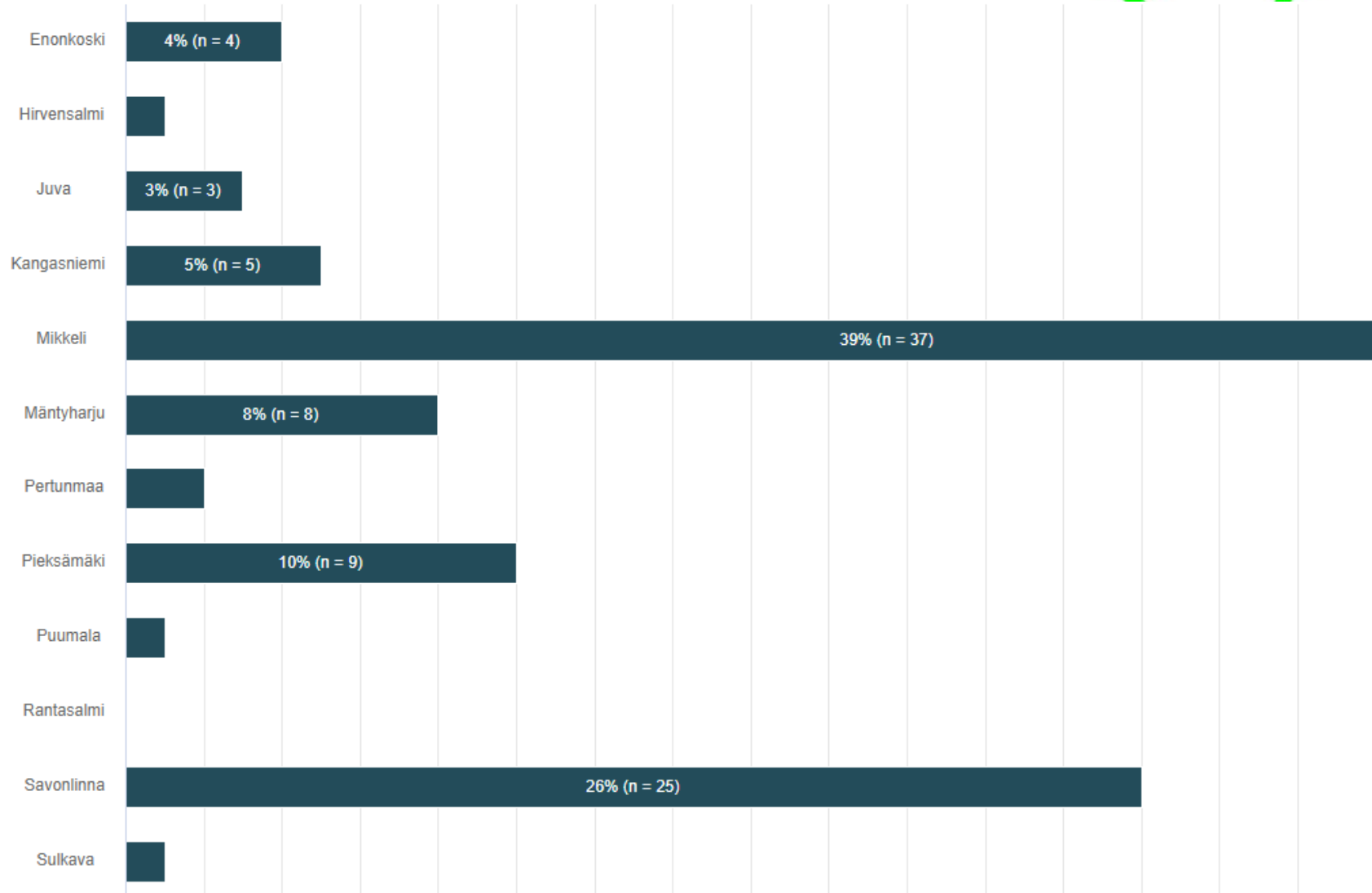
Vastaajat (N=96) lakisääteisten kuljetuspalvelujen käyttäjänä

	n	Prosentti
Vammaispalvelulain mukaista kuljetuspalvelua (VPL)	81	84,4%
Sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua (SHL)	5	5,2%
Erityishuoltolain mukaista kuljetuspalvelua (EHL)	2	2,1%
En osaa sanoa	8	8,3%

Kuljetuspalvelua käyttäneiden ikäjakauma

	n	Prosentti
Alle 15 vuotias	4	4,2%
15-64 vuotias	51	53,1%
65-74 vuotias	22	22,9%
75-84 vuotias	12	12,5%
85 vuotias tai vanhempi	7	7,3%

Matkustusoikeutta käyttävät kunnittain Etelä-Savon hyvinvointialueella (N=96)



	n	Prosentti
Enonkoski	4	4,2%
Hirvensalmi	1	1,0%
Juva	3	3,1%
Kangasniemi	5	5,2%
Mikkeli	37	38,6%
Mäntyharju	8	8,3%
Pertunmaa	2	2,1%
Pieksämäki	9	9,4%
Puumala	1	1,0%
Rantasalmi	0	0,0%
Savonlinna	25	26,1%
Sulkava	1	1,0%

Kenen saattaja-apua asiakas tarvinnut ja kuinka usein

	Jokaisella matkalla	Harvoin	En tarvitse lainkaan	Yhteensä
Ystävän tai tuttavan	11	26	26	63
	17,4%	41,3%	41,3%	
Henkilökohtaisen avustajan	21	21	30	72
	29,1%	29,2%	41,7%	
Omaisena/läheisen	23	31	21	75
	30,7%	41,3%	28,0%	
Asumisyksikön työntekijän	7	3	50	60
	11,7%	5,0%	83,3%	
Tukihenkilön	4	10	44	58
	6,9%	17,2%	75,9%	
Kuljettajan	44	21	13	78
	56,4%	26,9%	16,7%	
Yhteensä	110	112	184	406

N=96. Asiakasta 44 (56,4 %) on tarvinnut kuljettajan apua jokaisella matkalla. Vähiten asiakas on käyttänyt tukihenkilön tai asumisyksikön saattaja-apua jokaisella matkalla.

Asiakkaan tyytyväisyys matkojen välityskeskusten (2) toimintaan Etelä-Savon alueella?

Etelä-Savon alueella toimii kaksi (2) matkojen tilaus- tai välityskeskusta:

- Sansian välitykseen kuuluvat: Mikkeli, Mäntyharju, Kangasniemi, Hirvensalmi, Pertunmaa ja Puumala
- Dride Oy:n välitykseen kuuluvat alueet: Savonlinna, Enonkoski, Juva ja Rantasalmi.
- Vastaajien palautteiden perusteella laskettu keskiarvo (0-5 asteikolla) välityskeskusten toiminnalle on
 - **2,9** (erittäin tyytyväinen, tyytyväinen, en osaa sanoa, tyytymätön, erittäin tyytymätön)

Asiakkaiden antama arvio Etelä-Savon HA:lle kuljetuspalvelujen järjestäjänä

Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Summa	Keskihajonta
0,0	5,0	3,0	3,0	279,0	1,4

Sosiaali- ja terveystalvelujen ammattihenkilöltä saatu matkustusoikeuteen liittyvän neuvonnan tai ohjauksen toimivuus (N=95)

	n	Prosentti
Erittäin tyytyväinen	7	7,4%
Tyytyväinen	39	41,0%
En osaa sanoa	14	14,7%
Tyytymätön	22	23,2%
Erittäin tyytymätön	13	13,7%

48,4 % (46) vastaajaa oli erittäin tyytyväisiä tai tyytyväisiä neuvontaan tai ohjaukseen. Tyytymättömiä tai erittäin tyytymättömiä oli 36,9 % (35)

Missä ajassa kuljetuspalvelusta asiakkaan antama palaute on käsitelty? N=94

	n	Prosentti
Nopeasti	5	5,3%
Melko nopeasti	20	21,3%
En osaa sanoa	40	42,6%
Hitaasti	22	23,4%
Erittäin hitaasti	7	7,4%

Asiakkaan näkemys toimivasta kuljetuspalvelusta (N=96, asiakas sai valita 4 kohtaa (vastauksia yht. 339))

	n	Prosentti
Voin tilata kyydin suoraan valitsemaltani autoilijalta	61	63,5%
Saan kyydin ilman ennakkotilausaikaa, jos tilaan sen välityskeskukseen kautta	42	43,8%
Yksinmatkustusoikeus on minulle tärkeä	29	30,2%
Meno-paluu kuljetusmahdollisuus on minulle tärkeä	48	50,0%
Haluaisin kuljettajan avustavan minua asiointini yhteydessä	16	16,7%
Toivon, että voin tilata kyydit yhdestä numerosta	35	36,5%
Toivon, että minulle ilmoitetaan, mikäli kuljetukseni on myöhässä yli 15 minuuttia	51	53,1%
Kuljettaja huomioi minun erityistarpeeni (esim. apuväline, nouto ja saattaminen)	40	41,7%
Pidän tärkeänä, että minun on helppo antaa palautetta kuljetuspalvelusta eri palautteenantokanavien kautta (esim. puhelin, sähköposti, verkkosivut)	17	17,7%

Millaisen vaikutelman asiakas on saanut kuljetuspalvelusta

	Erittäin tyytyväinen	Melko tyytyväinen	En osaa arvioida	Melko tyytymätön	Erittäin tyytymätön	Keskiarvo	Mediaani
Palvelukokemus matkatilauksen yhteydessä	20,9%	53,8%	8,8%	13,2%	3,3%	2,2	2,0
Tilatun kuljetuksen täsmällisyys	24,5%	40,4%	4,2%	21,3%	9,6%	2,5	2,0
Palvelukokemuksesi matkan aikana	29,7%	52,7%	2,2%	12,1%	3,3%	2,1	2,0
Saamasi asiakasohjeen toimivuus	10,7%	36,6%	26,9%	19,4%	6,4%	2,7	3,0

Mitkä asiat tulisi mielestäsi vielä huomioida liikkumista tukevien kuljetuspalvelujen järjestelyissä

Avoimeen kysymykseen vastasi 67 kuljetuspalveluasiakasta

Yhteenvetoa teemoittain avoimista vastauksista

Taksiautoilijat->Asiakaspalvelu ja asiakaslähtöisyys

- **Palvelualttius, kommunikointikyky, ystävällisyys**
- **Paikkakunnan tai alueen tuntemus**
- **Asiakkaan ja avustajan kuuleminen/kuunteleminen**
- **Suomen kieli**
- **Aikamuutoksista ilmoittaminen**

Yhteenvetoa teemoittain avoimista vastauksista

Virkistys –ja asiointi -> pysähdysaika

- **Yhdensuuntaisilla matkoilla pysähdysaika 15 min koettiin liian lyhyeksi. Ei palvele matkustusoikeuden käyttäjää.**

”Entinen puolen tunnin asiointiaika olisi hyvä palauttaa kaikille. Nyt perustellaan sillä, kun on avustaja, niin ei voi antaa kuin 15 min. Eihän avustaja aina ole käytettävissä ja yksin pitää poiketa esim. kaupassa matkan varrella.”

Yhteenvetoa teemoittain avoimista vastauksista

Välityskeskus tai tilauskeskus & autoilijat

- **Välityskeskuksen henkilökunnan palvelualttius (parannettavaa)**
- **Asiakasystävällisyys saisi olla laadukkaampaa**
- **Kyytitilausten toteutuminen suunnitellusti tai kuten on tilattu:**

” Kyydinvälittäjän tarkkuus, että tilaukseen tulee oikeat ajat ja osoitteet niin nouto- ja päämäärän suhteen”

Yhteenvetoa teemoittain avoimista vastauksista

Kyydin ennakkotilausaika ja asiakkaan odotusaika/hakuaika –eniten tuli samoja vastauksia!!!

- Taksin ennakkotilaus 2 tuntia on liian pitkä aika -> tulisi olla enintään 60 min. tai 30 min.
- Lyhyelle matkalle ei ennakkotilauksen tarvetta
- 1,5 tunnin odotusaika on ehdottomasti liian pitkä.

”Kyyti pitää tilata 1,5 tuntia ennen lähtöaikaa, tämä pitäisi saada lyhyemmäksi koko Eloisan alueella. Koko Eloisan alueella kyydin tilaaminen esim. tuntia ennen lähtöaikaa olisi käyttäjille tärkeä muutos ja yhdenvertainen kaikille asiakkaille asuit missä kunnassa tahansa Etelä-Savon alueella”

- Mahdollisuus nopeaan kyytiin ilman päiväkausien ennakkotilauksia.

Yhteenvetoa teemoittain avoimista vastauksista

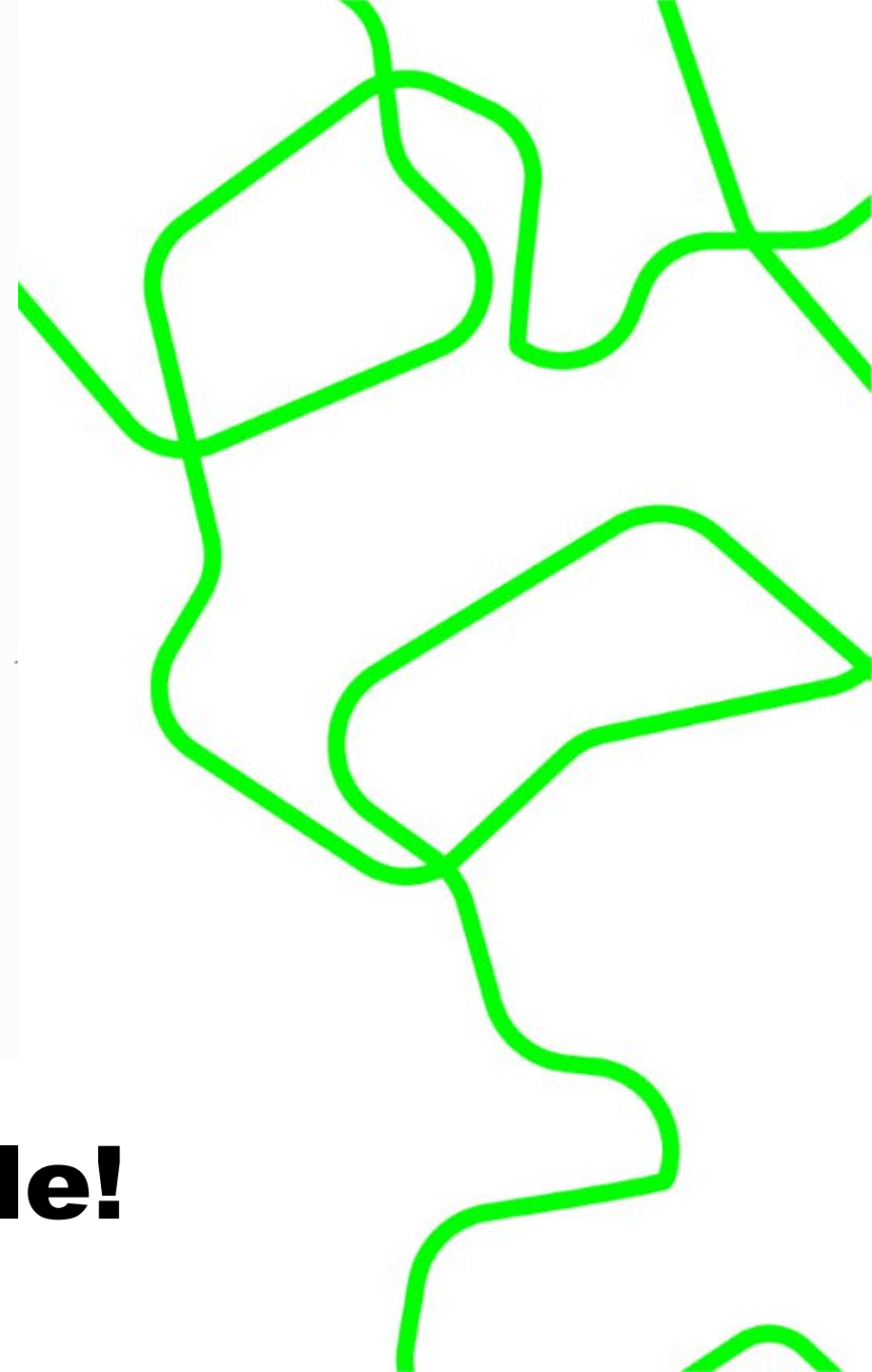
Kehittämiskohteet –parannettavaa

- Omavastuun periminen laskuttamalla olisi myös toivottavaa
- Henkilökohtainen avustaja voitaisiin ottaa kyytiin ja jättää kyydistä pois eri paikasta kuin avustettava.
- Henkilökohtaista budjetointia tulisi tarjota järjestämisen tapana.
- Mahdollisuus käyttää samaa tuttua kuljettajaa ja pitää riittävä välipysähdys matkan aikana
- Alueelta saisi 4-6 ns. äkkimatkaa ("Kopilta voisi tilata kyydin suoraan tai tutulta kuskilta tilaus suoraan ilman ennakkotilausaikaa.")

Yhteenvetoa teemoittain avoimista vastauksista

Kehittämiskohteet –parannettavaa

- Matkat tulisi voida tehdä myös kauemmas kuin naapurikuntaan.
- Asiointimatkat olisi onnistuttava myös naapurikuntien ulkopuolelle
- Kyytitilauksen voisi tehdä netissä, tekstiviestillä.
- Palautteiden anto kaikille helpommaksi, eikä tarvitse laittaa hetuja jne.



Hyvää kesää kaikille!