

Kuljetuspalvelut

Vammaisneuvosto 15.2.2024

- Uusi järjestelmä käynnistyi 1.2.2024
- Hyvinvointialueen hankinnassa oli mukana sekä autoilijat että kuljetusten välityspalvelu
- Ongelmia
 - Välityskeskuksen ruuhka, viiveet palvelussa
 - Asiakastiedot puutteellisia
 - Autojen riittävyys Savonlinnan seudulla
 - Palvelun hitaus

Toimialajohtaja Saara Tavi
Palvelukoordinaattori
Salme Viljakainen

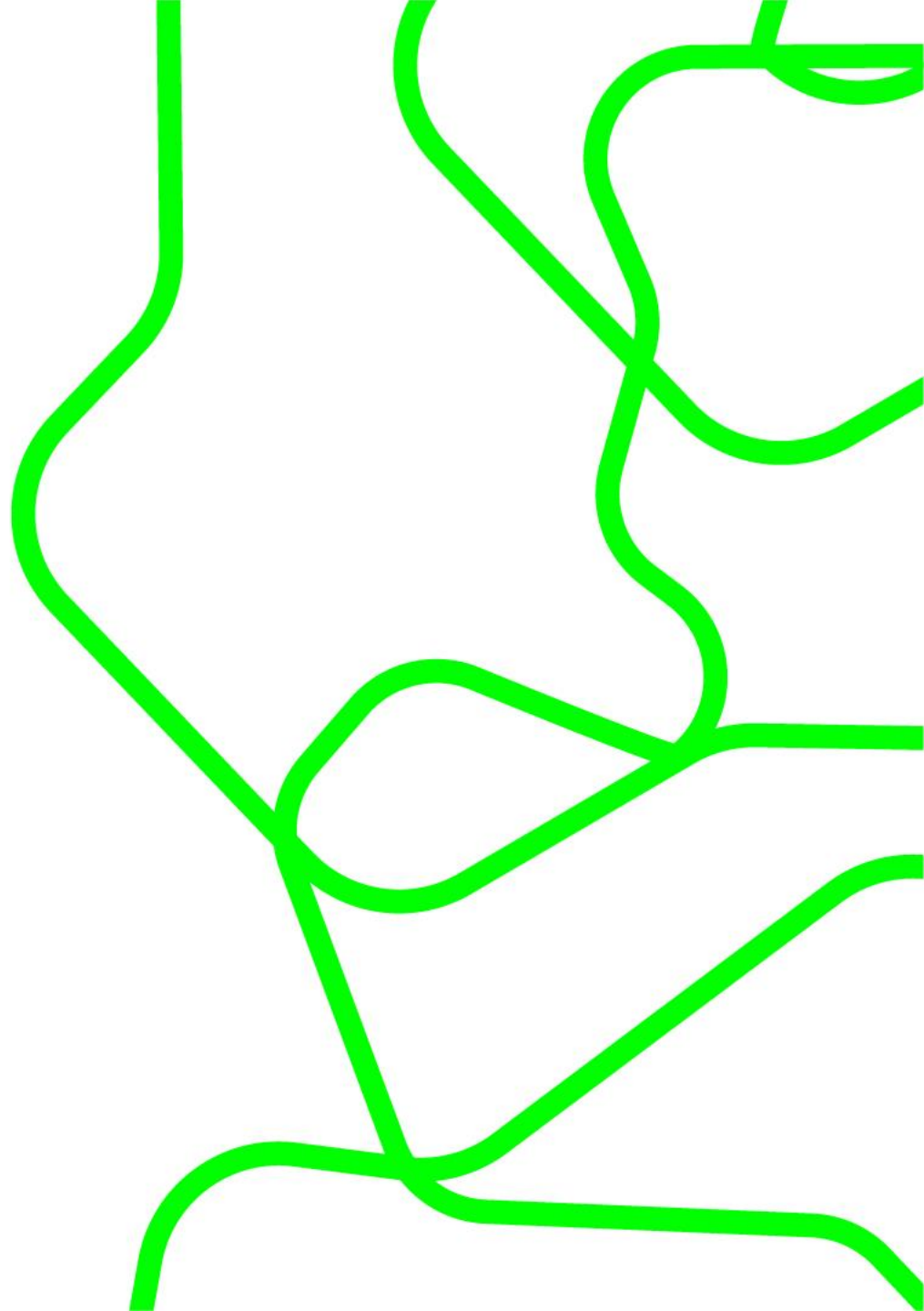
Ongelmien lähteet:

Välityskeskus:

- Välityskeskuksen asiakasprofiiliohjelmassa asiakastiedot eivät ole kaikelta osin siirtyneet oikeellisesti
 - kyse ei ole vammaispalvelujen palveluohjaajien tekemistä kirjausvirheistä vaan ohjelman virheistä

Eloisa:

- Alueella on ollut erilaisia käytäntöjä kuljetusten järjestelyissä + joissakin asiakkaiden oikeuksissa



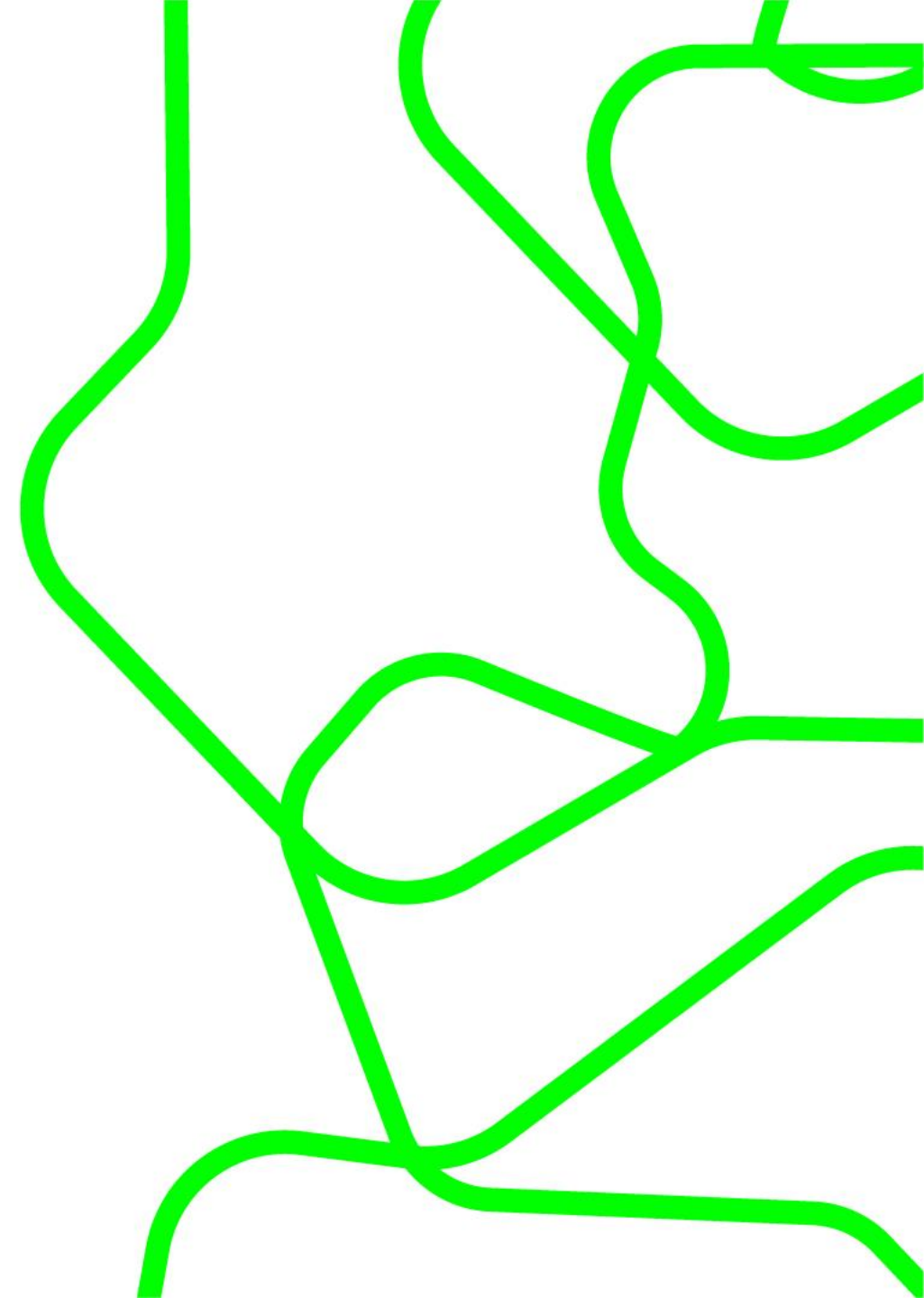
Mitä on tehty tilanteen korjaamiseksi?

Välityskeskus

- > Lisännyt henkilöstöä ja kapasiteettia palvelimeen sekä korjannut ohjelmavirheitä
- > Korjannut runsaan määrän asiakastietoja järjestelmään

Eloisa

- > Käsitteet (odotusaika, vakiotaksi jne) ja asiakkaan erillisoikeudet selkeytetään
- > Henkilöstön ohjeistusta tehostetaan



Kuljetuspalvelujen tilanne 12.2.24

- Asiakassoitot/palautteet logistiikkaan puolittuivat to-pe
- Palautetta tulee edelleen Itäiseltä alueelta autojen riittämättömyydestä ja luokseajojen viivästymisistä
- Asiakkaat antavat palautetta lähinnä odotusajasta, joka on 15 min max yhdensuuntaisen matkan aikana.
- Yhtenäiset, uudet kuljetuspalvelukäytännöt ja ehdot koetaan huononnuksena, vaikka matkustusoikeuksiin ei ole tullut juurikaan muutosta, lähinnä tuo asiointiajan poikkeama matkalla lyheni 15minuuttiin.