

Kuljetuspalvelujen käynnistyminen Etelä-Savon hyvinvointialueella

Vammaisneuvosto 15.02.2024 § 5

1025/00.01.02.02/2024

Valmistelija Palvelukoordinaattori Salme Viljakainen, puh. 040 724 3982

Henkilöliikennepalvelujen kokonaisuus aloitti hyvinvointialueella 1.2.2024.

Aiheesta alustavat Eloisasta logistiikka-asiantuntija ja palvelukoordinaattori sekä kyytien välitystoiminnasta DRiden Oy:n edustaja.

Esitys:

Asia merkitään tiedoksi.

Käsittely:

Asia merkitään tiedoksi ja todettiin, että logistiikka-asiantuntija ja Driden Oy:n edustaja eivät olleet paikalle yhteensattumien vuoksi.

Palvelukoordinaattori Salme Viljakainen esitteli kuljetuspalveluiden tilannetta 12.2.2024 laaditun yhteenvedon pohjalta. Esitys pöytäkirjan liitteenä.

Merkitään tiedoksi, että keskustelussa nousi esiin seuraavia asioita:

- asiakasprofiilien tarkistus ja läpikäynti menossa
- Savonlinnan kuljetuspalvelujen tilanne on ajoittain heikko, ja erityisesti erityislasten kuljetuksissa ollut meno- ja paluukyydeissä kohtuuttomia aikapoikkeamia
- henkilötietojen tarkastus kyytitilauksen yhteydessä koettu tietoturvaa heikentävänä asiana silloin kun asiakas antaa sen julkisella paikalla
- Eloisa omavastuulaskutuksen oikeellisuus on huomioitava ja ajotapahtumat toivotaan yksilöitynä
- asiakkaan kuljetuspalveluohjeen täsmentäminen vakiotaksioikeutta käyttävän osalta
- luokseajokorvauksen puuttuminen todettiin heikentävän kyytien saatavuutta ennen kaikkea Savonlinnan alueella
- monipuolisten (mm. sähköposti, tekstiviesti, erillinen puhelinsovellus) tilausmahdollisuuksien käyttöönotto
- asialliseen asiakaspalveluun kiinnitettävä huomiota
- Tilatun kyydin kohtuuttomasta myöhästymisestä ja sen perumisesta seuraavat ongelmat mm. henkilökohtaisen avustajan myöhästyminen seuraavan asiakkaan sovitusta avustusajan alkamisesta.
- asiakkaan toistuvista ja säännöllisistä kyytiajoista tiedottaminen taksiautoilijoille
- miten reagoidaan matkan aikana yllättäviin muutoksiin, turvallisuusnäkökulma
- kuljettajan on vastattava turvallisuudesta kaikissa olosuhteissa

Päätös:

Merkitään asian esitys ja käsittely tiedoksi.

Tiedoksi

DRiden Oy

Eloisan laskutuspalvelut

hankinta- ja sopimusasiantuntija Satu Jaatinen

sosiaalipalvelujen toimialajohtaja Saara Tavi

tila- ja tukipalvelujohtaja Veli Matti Thure

logistiikka-asiantuntija Ulla Yli-Karro