

Vammaisneuvosto	§ 5	15.02.2024
Vammaisneuvosto		11.04.2024

Kuljetuspalvelujen tilanteen päivittäminen

Vammaisneuvosto 15.02.2024 § 5

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 myöhästymisen seuraavan asiakkaan sovitusta avustusajan alkamisesta.

Vammaisneuvosto

§ 5

15.02.2024

Vammaisneuvosto

11.04.2024

- asiakkaan toistuvista ja säännöllisistä kyytiajoista tiedottaminen taksiaautoilijoille
- 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

Vammaisneuvosto 11.04.2024 § 13

1025/00.01.02.02/2024

Päivitetään henkilöliikennekuljetusten tämän hetkinen tilanne Eloisan alueella.

Esitys:

Merkitään tiedoksi.

Käsittely:

Merkitään tiedoksi keskustelussa esiin nousseita asioita:

- Hyvää on, että on vain yksi numero, johon voi ottaa yhteyttä
- Havaittuja puutteita
 - vammaisneuvosto on huolissaan vammaispalvelulain mukaisten kuljetusten omavastuuosuuksien laskutuksen viiveestä (laskutus ei ole vielä alkanut). Koska kerralla voi

Vammaisneuvosto

§ 5

15.02.2024

Vammaisneuvosto

11.04.2024

tulla isojakin laskuja, laskuun tulee lisätä selkeät ohjeet maksujärjestelystä

- kyytejä on jouduttu talviaikaan odottamaan pitkiä aikoja
- kyytejä jää kokonaan tulematta
- luottamuksen puute järjestelmän toimintaan on vähentänyt osallistumista esim. erilaisiin tapahtumiin, koska ei voida luottaa, että ilta-aikaan tarvittava kyyti varmasti saapuu
- tunnistenumeron käyttöä tulee edistää, ettei tarvitse käyttää henkilötunnusta
- kaikkialla ei saa enää kyytejä virka-ajan ulkopuolella
- tiedonsiirto uuteen järjestelmään ei ole onnistunut kaikilta osin ja tietoja pitää antaa aina uudelleen
- palvelu on välillä ruukautunut
- tekstiviestipalvelu ei toimi
- jos vakiotaksioikeuden omaavan henkilön vakiotaksi ja varataksi ovat molemmat estyneitä, tulisi hänellä olla mahdollisuus tilata kyyti välityspalvelusta
- joskus esim. työtoimintakyytejä on kirjattu vapaa-ajankyydeiksi, joilloin vapaa-ajan kyytejä ei ole käytettävissä kun niitä tarvitaan
- samaan osoitteeseen kulkevia asiakkaita saatetaan kuljettaa eri autoilla samaan aikaan
- järjestelmä ei tunnista asiakkaan tuplabuukkausta
- kuljetusten toimimattomuus on myös ilmastohaitta

Merkitään myös, että hankejohtaja Mari Teittinen ja palvelupäällikkö Kirsi Ruutala olivat läsnä ja vastasivat neuvoston jäsenten esittämiin kysymyksiin.

Päätös:

Hyväksyttiin käsittelytietojen mukaan.

Vammaisneuvosto	§ 5	15.02.2024
Vammaisneuvosto		11.04.2024

Tiedoksi

DRide Oy

Eloisan laskutuspalvelut

hankinta- ja sopimusasiantuntija Satu Jaatinen

sosiaalipalvelujen toimialajohtaja Saara Tavi

tila- ja tukipalvelujohtaja Veli Matti Thure

logistiikka-asiantuntija Ulla Yli-Karro

Palvelukoordinaattori Salme Viljakainen

Vammaisneuvosto

§ 5

15.02.2024

Vammaisneuvosto

11.04.2024