

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.
- 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

Vammaisneuvosto 11.04.2024 § 13

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

- o vammaisneuvosto on huolissaan vammaispalvelulain mukaisten kuljetusten omavastuuosuuksien laskutuksen viiveestä (laskutus ei ole vielä alkanut). Koska kerralla voi tulla isojakin laskuja, laskuun tulee lisätä selkeät ohjeet maksujärjestelystä
- o kyytejä on jouduttu talviaikaan odottamaan pitkiä aikoja
- o kyytejä jää kokonaan tulematta
- o luottamuksen puute järjestelmän toimintaan on vähentänyt osallistumista esim. erilaisiin tapahtumiin, koska ei voida luottaa, että ilta-aikaan tarvittava kyyti varmasti saapuu
- o tunnistenumeron käyttöä tulee edistää, ettei tarvitse käyttää henkilötunnusta
- o kaikkialla ei saa enää kyytejä virka-ajan ulkopuolella
- o tiedonsiirto uuteen järjestelmään ei ole onnistunut kaikilta osin ja tietoja pitää antaa aina uudelleen
- o palvelu on välillä ruukautunut
- o tekstiviestipalvelu ei toimi
- o jos vakiotaksioikeuden omaavan henkilön vakiotaksi ja varataksi ovat molemmat estyneitä, tulisi hänellä olla mahdollisuus tilata kyyti välityspalvelusta
- o joskus esim. työtoimintakyytejä on kirjattu vapaa-ajankyydeiksi, joilloin vapaa-ajan kyytejä ei ole käytettävissä kun niitä tarvitaan
- o samaan osoitteeseen kulkevia asiakkaita saatetaan kuljettaa eri autoilla samaan aikaan
- o järjestelmä ei tunnista asiakkaan tuplabuukkausta
- o 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.

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 20.05.2024 § 21
1025/00.01.02.02/2024

Päivitetään henkilöliikennekuljetusten tämän hetkinen tilanne Eloisan alueella.

Esitys:

Merkitään tiedoksi.

Käsittely:

Merkitään, että logistiikka-asiantuntija Ulla Yli-Karro selosti asiaa kokouksessa ja vastasi vammaisneuvoston esittämiin kysymyksiin.

Kuljetuksiin liittyvät ongelmat ovat vähenemässä, mutta joitakin haasteita edelleen esiintyy. Vammaisneuvosto kävi asiaa hoitavan viranhaltijan kanssa keskustelua kehittämistarpeista.

- Huomioitava erilaisten pyörätuolimallien tarpeet
- Asiakaslaskutus on käynnistymässä portaittain, joten useilta kuukausilta ei ole tulossa laskua samalla kertaa
- Uusi asiakasohje on tulossa ja siinä on uudistettu tunnistautuminen ilman henkilötunnuksen antamista

Merkitään, että Helena Saavalainen poistui tämän asian käsittelyn aikana klo 15.28.

Päätös:

Hyväksyttiin esityksen mukaan.

Tiedoksi