

POHJOIS-SAVON HYVINVOINTIALUEEN VAMMAISNEUVOSTON KYSYMYKSIÄ KULJETUSPALVELUISTA

- **Millainen seuranta Myk:lla on vammaispalvelukyytien aikataulujen toteutumisesta? Miten kyydit ovat seurannan mukaan toimineet? Onko eroa eri alueilla? Jos on, miksi?**

Eri paikkakunnilla on eroja, koska autoja ei ole saatavilla kaikilla paikkakunnilla. Taksit voivat ajaa kyytejä koko Pohjois-Savon hyvinvointialueen alueella ja ajavat myös muita kyytejä kuin VPL- ja SHL-kyytejä.

- **Millainen on taksien saatavuustilanne kaupunkien ulkopuolella? Saadun palautteen perusteella saatavuudessa on edelleen ongelmia.**

Sopimusautoja on eri verran eri paikkakunnilla ja vaikuttaa saatavuuteen, mutta loppujen lopuksi asiakkaat jää ilman kyytiä tosi harvoin.

- **Millaista palautetta käyttäjiltä on tullut ja kuinka paljon? Miten palaute käsitellään? Miten tieto palautteesta siirtyy hyvinvointialueen vammaispalveluista vastaavalle taholle?**

Yksittäisistä kyydeistä on tullut palautetta. Palaute käsitellään sen mukaan, mitä on tapahtunut. Jos palaute liittyy hyvinvointialueen toimintaan, niin se palaute täytyy antaa suoraan sinne.

- **Miten kuljettajia on opastettu eri vammaisryhmien tarpeista ja esim. avustamisesta? Onko sen suhteen tullut palautetta asiakkailta tai kuljettajilta?**

Liikennöitsijät huolehtivat itse kuljettajien kouluttamisen.

- **Miten on varauduttu Myk:n järjestelmän katkoihin? Asiakkaiden tulee saada tarvitsemansa kuljetukset myös järjestelmähäiriöiden aikana.**

Parhaamme tehdään, että kyydit kulkee myös häiriöiden aikana.

- **Miten varmistetaan, että iltaohjaus kytketään päälle? Jos se jää kytkemättä, soitot eivät välity eteenpäin. Näissä tapauksissa asiakas joutuu maksamaan kyydin itse ja hakemaan korvausta. Asiasta aiheutuu siten ylimääräistä vaivaa asiakkaalle.**

Tämä on ihan automaattinen toiminto, ehkä yhden kerran on ollut häiriötä siirtymisessä.

- **Tarvitseeko Myk tarkan tiedon siitä, miksi asiakas tarvitsee kyydin sairaalaan, jos hän kertoo, ettei kyseessä ole Kela-kyyti? Asiaa on saatettu kysyä useita kertoja. Auttaisiko se, että asiakasprofiiliin kirjataan tieto siitä, että asiakas käy esim. kouluttamassa, vapaaehtoistyössä tai kokouksissa Kys:ssä?**

Väärinkäytösten ja tasa-arvoisuuden vuoksi tarvitsemme tarkemman tiedon terveydenhuollon yksiköihin mentäessä. Olisi ihan reilua, jos asiakas itse kertoisi menevänsä vapaaehtoistyöhön sairaalalle, ettei asiaa tarvitsisi erikseen kysyä.

- **Kyyti on tilattu sähköpostitse asiakasohjeen mukaisesti edellisenä päivänä. Kuittaus on tullut tilausten vastaanottamisesta. Sovittuna päivänä taksi ei kuitenkaan saavu. Asiasta ei ole ilmoitettu asiakkaalle tai ilmoitus tulee vasta sovittun lähtöajan jälkeen. Samoin on käynyt paluumatkan kohdalla, kun samalla kertaa on tilattu meno- ja paluukyyti. Miksi näin tapahtuu ja miksi Myk ei ole järjestänyt korvaavaa kuljetusta?**

Kyytejä ei pääsääntöisesti lähetetä enakkoon edellisenä päivänä, kyydit välittyvät saman päivän nimissä. Tilauksiin pyritään kyllä taksi saamaan.

- **Jonotusaika Myk:n puhelinpalveluun voi olla 15-20 min. Mistä tämä johtuu? Myös muutokset kyyteihin ilmoitetaan puhelimitse numeroon, jossa on pitkäät jonotusajat. Voisiko tähän olla joku muu tapa?**

Asiakkaita on jouduttu neuvomaan kuljetuspalveluihin liittyvissä asioissa aiempaa enemmän, koska hyvinvointialueelta ei ole mennyt asiakasohjeita tai asiakkaat haluavat kysyä kuljetuspalveluihin liittyen. Aina kyytiasiat eivät ole niin selkeitä, että hoituisi parissa minuutissa. Soittaminen on nopein tapa hoitaa kyyteihin liittyvät muutokset.

- **Asiakkailla on heikosti tiedossa asioista vastaavat tahot ja palautekanavat. Voisiko tiedottamista tehostaa yhteistyössä vammaispalvelujen kanssa?**

Taksikyydin onnistumiseen/epäonnistumiseen vaikuttaneissa asioissa voi olla yhteydessä Sansialle. Kuljetuspalvelupäätöksiin liittyvissä asioissa asiakkaiden tulee olla yhteydessä hyvinvointialueelle.

- **Millä tavoin ja kuinka usein Sansia toimittaa hyvinvointialueelle tiedot kyydeistä ja omavastuusuuden laskuttamisesta?**

Talousasiat kuuluvat taloustiimin ja hyvinvointialueen taloudesta vastaaville.

- **Miten hyvinvointialueen eri kunnissa voi edelleen olla erilaiset käytännöt kuljetuksissa?**

Pääsääntöisesti käytännöt ovat yhteneväiset, mutta saavutettuja etuja on hankala mennä asiakkaalta ottamaan pois, jos hänellä on toistaiseksi voimassa oleva kuljetuspalvelupäätös. Hyvinvointialue tekee päätökset ja antaa ohjeet ja puitteet, joita Sansian operatiivinen taho noudattaa.

- **Millä perusteella taksi kutsutaan tilaukseen? Taksin sijainti se ei ole, koska taksit saapuvat usein kaukaa, vaikka kilometrin säteellä olisi vapaita takseja (kokemus hva:n reuna-alueelta.). Kenelle tämä tuo säästöä?**

Tällä hetkellä taksin sijajärjestys ja auton sopivuus vaikuttavat, mikä taksi tulee. Tietysti myös se, hyväksyykö vai hylkääkö tilauksen. Kaikki taksit eivät ole sopimusautoja.

- **Huomioitiinko hva:n vammaisneuvoston kannanotto taksimatkojen kilpailutukseen (toimitettu 21.6.2023)? Vammaisneuvostolle ei ole tullut tietoa asiasta.**

Tähän en valitettavasti tiedä vastausta, koska en ole ollut tekemässä kilpailutusasiakirjoja enkä sopimuksia.

- **Toteutuiko kilpailutuksessa luokseajokorvaus ja päivystysajan korotettu lähtöraha, jotka oli kirjattu Sansian toimittamaan ehdotelmaan?**

Kyllä.