

POHJOIS-SAVON HYVINVOINTIALUEEN VAMMAISNEUVOSTON KYSYMYKSIÄ KULJETUSPALVELUISTA (17.4.2024)

- Millainen seuranta Myk:illa on vammaispalvelukyytien aikataulujen toteutumisesta? Miten kyydit ovat seurannan mukaan toimineet? Onko eroa eri alueilla? Jos on, miksi?
Systemaattinen seuranta ei ole tällä hetkellä mahdollista. Sansia välittää 350000 kyytiä vuodessa. Sansia saa tiedon mahdollisesta kyydin viivästyisestä joko asiakkaalta tai autoilijalta. Viivästykset ovat mahdollisia, mutta marginaalinen osa välitetyistä kyydeistä. Eroa ei juurikaan alueiden välillä ole, yksittäiset tapaukset, jotka Sansian tietoon ovat tulleet, koskevat pienempiä paikkakuntia iltaisin ja viikonloppuisin, varsinkin erityiskaluston saatavuutta.
- Millainen on taksien saatavuustilanne kaupunkien ulkopuolella? Saadun palautteen perusteella saatavuudessa on edelleen ongelmia.
Järjestelmän muutostöiden (26.2.2024) jälkeen taksien saatavuus on parantunut, luokseajokorvaukset on otettu käyttöön, jolloin kuljettajien on taloudellisesti kannattavaa ajaa siirtämään asiakasta. Mitä kauemmaksi maantieteellisen HVA:n reuna-alueille mennään, missä lähtökohtaisesti autoja ei ole saatavilla, on näissä tilanteissa aina mahdollisuus, ettei autoa kaikille kyydeille saada tilattuna ajankohtana. Kuljetuspalvelusihteerimme tekevät kaikissa tilanteissa aina parhaansa, että asiakkaat saavat tilatut kyydit, mihin he ovat oikeutettuja. Asian varjopuolena pienemmillä paikkakunnilla olevat inva-autot ovat menettäneet kyytejä, tämä näkyy kuljettajapalautteissa.
- Millaista palautetta käyttäjiltä on tullut ja kuinka paljon? Miten palaute käsitellään? Miten tieto palautteesta siirtyy hyvinvointialueen vammaispalveluista vastaavalle taholle?
Palautetta kyydeistä tulee hyvin vähän, yleisellä tasolla kuljetuspalveluasiakkailta tuleva palaute koskettaa kuljettajan toimintaa matkan aikana tai avustustilanteessa (ei hae ovelta, on liian aikaisessa tai myöhässä). Reklamaatiot käsitellään Sansian sopimushallintajärjestelmässä toimittajan ja Sansian välillä. Tällä hetkellä HVA on ohjeistanut, ettei asiakastietoja saa jakaa kenelle tahansa HVA:lla ja odotamme heiltä ohjeistusta / kontakteja erityisryhmien tietojen käsittelyyn.
- Miten kuljettajia on opastettu eri vammaisryhmien tarpeista ja esim. avustamisesta? Onko sen suhteen tullut palautetta asiakkailta tai kuljettajilta?
Kaikilta palvelua suorittavilta kuljettajilta edellytetään, että kuljettajilla on suoritettuna erityisryhmien kuljettajakoulutus 31.3.2024 mennessä, todistukset suoritetusta koulutuksesta tulee olla toimitettuna hankintayksikköön 5.4.2024 mennessä. Koulutus sisältää mm. erityisryhmien avustamisen koulutusta, ensiapukoulutusta, apuvälineiden hallintaa. Myös palvelukuvauksessa on määritetty, että kuljettajan on oltava ammattitaitoinen, vastuuntuntoinen ja asiakaspalvelutyöhön soveltuva, sekä edellytetään taitoa ja motivaatiota vammaisten sekä ikäihmisten auttamiseen, lisäksi apuvälineiden kuten rollaattorien ja pyörätuolien turvallista hallintaa. Kuljettajan tulee kohdella kuljetuspalveluasiakkaita ystävällisesti ja kunnioittavasti. Kielitaito tulee todistaa, mikäli äidinkieli ei ole suomi. Yksittäisiä palautteita on tullut kuljettajan toiminnasta, missä esimerkiksi asiakasta ei ole haettu ovelta kyytiin, tai saateltu ovelle saakka.
- Miten on varauduttu Myk:n järjestelmän katkoihin? Asiakkaiden tulee saada tarvitsemansa kuljetukset myös järjestelmähäiriöiden aikana.
Järjestelmän katkot ovat aina ikäviä, mutta samalla täysin ennakoimattomia ja Sansiasta riippumattomista tekijöistä olevia tapahtumia. Tiedossa oleviin järjestelmän huoltotöihin varaudutaan aina ennakkoon, ja näiden huoltotöiden aikana palvelut pelaavat palvelua käyttävien asiakkaiden suuntaan normaalisti. Tarvittaessa turvaudumme alihankkijoiden/toimittajien järjestelmiin.
- 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.
Käytössämme oleva puhelinpalvelu tulee käyttöömmme Kuopion kaupungin vaihdepalvelun kautta, mikä yhteistyössä DNA:n kanssa ratkoo puheluiden ohjaukseen liittyviä haasteita.

Arkipyhät on huomioitu puheluiden ohjauksessa ilta- ja viikonloppupäivystäjälle sovitusti, mutta mikäli tekniikka pettää, tulee se tietoomme vasta jälkikäteen. Kyseinen tapahtuma vuodelta 2023 on ainoa tapahtuma, jota ei voitu ennakoita.

- 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?
Sansia tehtävä on valvoa HVA:n kuljetuspalveluiden kustannuksia. Tällä varmistetaan, että HVA ei joudu maksamaan Kelan korvaamia kyytejä. Valitettavan usein paljastuu käynnin todelliseksi syyksi terveyden- tai sairaudenhoitoon liittyvä käynti, jolloin kyseessä on Kelan korvaama matka.
- 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 sovitun 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?
Tämän kaltaiset tilanteet tulee aina selvittää tapauskohtaisesti, mitään yleistä vastausta kuvatus kaltaiseen tilanteeseen ei ole. Huolimatta siitä, että Sansia on tilannut kyydin, voi autoilija jättää tulematta Sansiasta riippumattomista syistä. Joissakin tilanteissa autoilija ei välttämättä edes ilmoita Sansialle/asiakkaalle ettei saavu.
- Jonotusaika Myk:n puhelupalveluun voi olla 15–20 min. Mistä tämä johtuu? Myös muutokset kyyteihin ilmoitetaan puhelimitse numeroon, jossa on pitkät jonotusajat. Voisiko tähän olla joku muu tapa?
*Viimeisimmän 45 päivän seuranta-ajanjaksolla jonotuksen keskiarvo MYK-sarjassa on ollut 116 sekuntia, yhden puhelun keskimääräinen kesto on n. 107 sekuntia ja vastattuja puheluita 12726. Eniten puheluita tulee aina maanantaisin tai pitkien pyhien jälkeen, jolloin jonotusaika voi olla useita minuutteja. Palvelemme kaikki asiakkaat saapuvien soittojen järjestyksessä välittämättä siitä tilaako kyseinen henkilö kyytiä samalla päivälle vai useamman päivän päähän.
Ikäihmisten ja kehitysvammaisten työ- ja päivätoiminnan operatiiviset puhelut on erotettu MYK-sarjasta omaan tilausnumeroon 25.3.2024 alkaen.*
- Asiakkailla on heikosti tiedossa asioista vastaavat tahot ja palautekanavat. Voisiko tiedottamista tehostaa yhteistyössä vammaispalvelujen kanssa?
Asia kuuluu HVA:n vastuulle ja HVA on päivittänyt Sansian yhteystiedot nettisivuilleen.
- Millä tavoin ja kuinka usein Sansia toimittaa hyvinvointialueelle tiedot kyydeistä ja omavastuuosuuden laskuttamisesta?
Kerran kuukaudessa asiakaskohtaiset tilaustiedot kyydeittäin. Omavastuuosuuden laskuttaminen asiakkailta on HVA:lla kesken.
- Miten hyvinvointialueen eri kunnissa voi edelleen olla erilaiset käytännöt kuljetuksissa?
HVA vastaa asiakastiedoista ja sen sisällöstä sekä syöttämisessä Sansian järjestelmään. HVA vastaa myös asiakasohjeista ja -ohjauksesta. Tästä syystä ei Sansia voi tähän asiaan ottaa kantaa.
- 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?
HVA:lla on järjestämisvelvollisuus sote-kuljetuksista. Sansia katsoo koko PSHVA:n alueen palveluntuottamista ja näin ollen yksittäisen kyydin kustannus ei ole ainoa valintaperuste. Tavoitteena on etsiä kokonaiskustannuksellisesti edullisin ajoneuvo, samalla varmistuen inva-autojen saatavuuden kaikilla alueilla. Autonvalinnassa on siis useita eri kriteereitä, näitä ovat mm. ajoneuvon soveltuvuus ja varustelu kutakin kyytitilaukseen kohti, ajoneuvosovellus on päällä ja ajoneuvo on ajossa, ja ajoneuvolla on riittävästi aikaa toteuttaa tarjottu kyyti, ajoneuvon sijainti sekä hinta. Tilauksen kohdentamisessa ei siis noudateta pelkästään hinnan mukaista etusijajärjestystä. Jokaiselle tilauksella haetaan vapaata ajoneuvoa ensin nouto-osoitteesta lähimmän 15 kilometrin säteeltä ja mikäli tilaukselle ei löydy soveltuvaa autoa tai tarjottu

kyyttilaus hylätään kuljettajan toimesta, hakusäde laajenee. Näin ollen inva-auto kävelevälle asiakkaalle ei ole ensisijainen kulkuneuvo, vaikka se olisi lähin.

- Huomioitiinko HVA:n vammaisneuvoston kannanotto taksimatkojen kilpailutukseen (toimitettu 21.6.2023)? Vammaisneuvostolle ei ole tullut tietoa asiasta.
Kyllä pyrimme huomioimaan mahdollisuuksien mukaan, esimerkiksi luokseajokorvaus, korotettu lähtöraha iltaisin ja viikonloppuisin sekä erityisryhmien kuljettajakoulutus. Lisäksi taksit on kilpailutettu kahdessa osakohteessa; henkilöautot ja inva-autot erikseen, ja autojen valintakriteeristö, jolla pyritään varmistamaan vaadittavan kaluston riittävyys kuljetusten toteuttamiseksi.

- Toteutuiko kilpailutuksessa luokseajokorvaus ja päivystysajan korotettu lähtöraha, jotka oli kirjattu Sansian toimittamaan ehdotelmaan?
Kyllä. Korotettu lähtöraha on voimassa ma - la 20.01–05.59 välisenä aikana, lauantaisin 16.01 eteenpäin aina maanantai aamuun klo 05.59 saakka. Luokseajokorvaukset on huomioitu myös, luokseajosta maksetaan korvauksia vähintään 15, mutta enintään 50 kilometrin siirtymiltä tilanteissa, missä kuljetuspalveluasiakkaan lähtöpaikka vaatii kuljettajalta luokseajoa.