

3.9.2018

Perhe- ja sosiaalipalvelut  
Espoon kaupunki

## **Kannanotto kuljetuspalvelukorttien häiriö ja siitä tiedottaminen**

Vammaisneuvoston kokouksessa 19.6.2018 oli esillä kuljetuspalvelukorttien häiriö.

Toukokuun lopussa vanheni 800 kuljetuspalvelukorttia, joiden uusimista ei ehditty toteuttaa ennen kesäkuun alkua. Myös korttien lähetys viivästyi suunnitellusta aikataulusta. Asiakkaita ei asiasta tiedotettu. Osa asiakkaista joutui hankalaan tilanteeseen, kun yllättäen matkan joutuikin maksamaan itse ja siihen ei voinut varautua.

Tilanne oli vakava ja häiriöstä olisi pitänyt tiedottaa välittömästi asiakkaita jo taksia tilatessa puhelimessa, matkan alkaessa sekä ehdottomasti internetissä. Lähes kaikki asiakkaat olisi tavoitettu tekstiviestillä. Osa asiakkaista jäi nyt kokonaan vaille tietoa korvaavasta menettelystä.

Vammaispalveluihin tarvitaan nopea tiedotuskanava, jolla tiedotetaan asiakkaita poikkeus- ja virhetilanteissa. Vastaava tilanne, jossa asiakkaat jätetään ilman tietoa ei saa toistua.

Vammaisneuvosto pyytää pikaisesti selvitystä, miten jatkossa tullaan toimimaan, että tieto häiriötilanteissa ja vaihtoehtoisesta toimintatavasta saadaan pikaisesti asiakkaille.

Espoossa 3.9.2018

Vammaisneuvoston puolesta

Pirkko Kuusela  
Vammaisneuvoston puheenjohtaja

Mika-Erik Walls  
Vammaisneuvoston varapuheenjohtaja

3.9.2018

Jakelu Mari Ahlström, perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja  
Anu Autio, vammaispalvelupäällikkö  
Pasi Ojaniemi, Espoo Logistiikka

Tiedoksi Saara Hyrkkö, sosiaali- ja terveyslautakunnan  
puheenjohtaja  
Vammaisneuvosto