

11.3.2019

Vammaispalvelu- ja sosiaalihuoltolain kuljetuspalvelun toimintaohjeet, Sosiaali- ja terveyslautakunta 21.3.2019

Vammaisneuvoston lausunto perustuu 6.3.2019 toimitettuun aineistoon, jossa oli VPL - ja SHL- kuljetusten toimintaohjeluonnos sekä Asiakasprofiili ja tietosuojaja. Toimitetussa aineistossa ei ollut lautakunnan listatekstiä tai tietoa lautakunnalle toimitettavasta muusta materiaalista.

Vammaisneuvosto lausuu

Vammaisneuvosto pitää tärkeänä, että kuljetuspalvelua kehitetään ja sen toimivuutta parannetaan, jotta vammaisten yhdenvertainen osallisuus toteutuu.

Tämän toimiohjeen mukainen käyttö kohdistuu ihmisiin, joilla on erilaisia vammoja ja rajoitteita toimia arjessa, ja kuljetuspalvelu on ainoa tapa päästä liikkumaan oman kodin ulkopuolella. Järjestetyn kuljetuspalvelun sujuvuus ja turvallisuus on ensisijaista käyttäjilleen. Palvelu on tarkoitettu myös monille hyvinkin haavoittuville osaryhmille, kuten vammaiset lapset ja muistisairaat vanhukset – myös heidän palvelujensa tulee toimia moitteettomasti. Erityisesti tulee huomioida, että palvelua ei saa yleisesti vaikeuttaa väärinkäytöksen pelossa, vaan seuraamusten tulee kohdistua väärin tehneeseen henkilöön.

Vammaisneuvosto esittää, että lautakunta keskustelelee toimintaohjeesta ja sen linjauksista. Useat välttämättömät ohjeen kohdat ovat vielä ratkaisematta tai tarvitsevat lisätietoa projektin seuraavista vaiheista. **Esitämme, että toimintaohjeet hyväksytään myöhemmin, kun asiat varmistuvat.**

Osallisuus

Vammaisneuvosto pitää hyvänä, että virkamiehet ovat luoneet mahdollisuuksia käyttäjien osallisuudelle. Jatkossa käyttäjien osallisuutta kehitystyössä tulisi entisestään lisätä, joskin toimintatapaa tulisi myös kehittää.

Asiakasprofiili ja tietosuojaja

Toimintaohjeiden liitteenä tulee aina olla liite 'Asiakasprofiilista ja tietosuojasta' ja toimintaohjeen asiakasprofiilin, kohtaan henkilötunnus, tulee lisätä huomautus siitä, että välityskeskukseksi välitetään syntymäaika ja kuljettajalle syntymävuosi.

11.3.2019

Periaatteena tulee olla, että asiakkaan tietoja välitetään eteenpäin mahdollisimman niukasti. Toiminta ei voi perustua henkilötunnukseen, sen kertomiseen, kirjaamiseen tai tulostamiseen.

Päätöksen voimassaolo

Päätöksen voimassaolo tulisi muuttaa nykyisen toimintaohjeen mukaiseksi 'Kuljetuspalvelupäätös tehdään sen kuukauden alusta, jolloin hakemus on saapunut sosiaali- ja terveystoimeen.' Nykyisessä resurssitilanteessa päätös voi viipyä pitkään, vaikka asiakkaan tarve on ilmeinen.

Vammaisneuvosto esittää seuraavia muutoksia VPL toimintaohjeluonnokseen

Pysähtyminen matkan aikana

Tekstiä tulee selventää, nyt ristiriitaisuutta ja toistoa. Teksti voitaisiin korvata nykyisen toimintaohjeen tekstillä 'Yhdensuuntaiseen matkaan voi sisältyä vain yksi matkan varrella tapahtuva pikainen (enintään 10 min) pysähdys.'

Päiväkoti-pysähdysten tulee olla esimerkki ja päätökseen voidaan kirjata myös muu tarpeellinen pysähtyminen.

Kuljetustilauksen peruminen

Jos kuljetus peruuntuu asiakkaan force majeure syystä, ei asiakas menetä matkaa. Toisaalta, jos asiakkaan meno menettää merkityksensä, taksin myöhästymisen vuoksi, niin asiakkaan tulisi saada korvauksia aiheutuneista kuluista.

Kuljetuspalvelupäätös

Virkamiehen tehtävä on varmistaa, että asiakkaan tarpeet on kattavasti kartoitettu ja tarpeellinen palvelu on kirjattu päätökseen. Esimerkiksi avustaminen kotoa tai kohteeseen (vrt. odotusaika), vakiotaksi jne.

Vammaisneuvosto esittää seuraavia muutoksia SHL toimintaohjeluonnokseen

1. Omavastuuraja

Omavastuurajaa tulee nostaa tasolle, jossa se riittää kaikkialla Espoossa lähimpään aluekeskukseen.

2. Avustaminen

Joidenkin käyttäjien avustaminen voi viedä pitkän ajan. Kaikki poikkeavat avustamisen muodot merkitään päätökseen ja asiakasprofiiliin.

11.3.2019

Ohjeista puuttuvat toimintatavat (prosessi kesken)**Työ- ja opiskelumatkat**

Toimintaohjeesta puuttuvat työ- ja opiskelumatkat lähes kokonaan – ohje käsittelee pelkästään asiointi- ja vapaa-ajan matkoja. Ainoana poikkeuksena löytyy maininta päiväkotipysähdyksestä. Missä ja miten määritellään toimintatavat työ- ja opiskelumatkojen osalta?

Tolppaoikeus / suoratilaus

Toimintaohjeeseen tulee kirjata, että (tolppaoikeus) suoratilaus on mahdollinen, vaikka se kuvattaisiinkin tarkemmin vasta asiakasohjeessa.

Paluukyyti

Toimintaohjeeseen tulee kirjata, että paluukyyti samalla taksilla on mahdollinen, vaikka se kuvattaisiinkin tarkemmin vasta asiakasohjeessa.

Toiminta häiriötilanteissa

Toimintaohjeeseen tulee kirjata, että miten toimitaan häiriötilanteessa. Ja tietenkin tarkemmin asiakasohjeessa.

Välitysjärjestelmä on altis teknisille häiriöille, mutta asiakkaiden kyydit pitää saada järjestettyä. Asiakkaita ei voi jättää heitteille, vaikka välitystoiminta ei toimisikaan. Korvaava toimintatapa häiriötilanteissa tulee olla selkeä ja turvata asiakkaan kyydit erilaisissa tilanteissa.

Esimerkiksi välityskeskukseen palvelun ollessa häiriötilanteessa voi normaali ihminen valita muun liikkumistavan. Vammainen henkilö on riippuvainen palvelusta ja voi jäädä palvelun virhetilanteen vuoksi yksin turvattomaan paikkaan tai ulos kylmään.

Korvaukset

Virheellisestä toiminnasta voi aiheutua myös asiakkaalle haittaa. Korvausmenettelyt ja vastuut eri toimijoiden kesken tulee sopia. Korvausmenettelyn tulee olla sovittuna toiminnan alkaessa.

Korvauksia voivat aiheuttaa merkittävät myöhästymiset ja siitä aiheutuvat seuraamukset sekä tavaroille tai henkilölle aiheutuneet vahingot.

11.3.2019

Espoossa 11.3.2019

Vammaisneuvoston puolesta

Pirkko Kuusela
Vammaisneuvoston puheenjohtaja

Mika-Erik Walls
Vammaisneuvoston varapuheenjohtaja

Jakelu Sosiaali- ja terveyslautakunta

Tiedoksi Vammaisneuvosto