

17.10.2018

Vammaispalvelu- ja sosiaalihoitolain mukaisten kuljetusten hankinnan periaatteet, Sosiaali- ja terveyslautakunta 25.10.2018

Vammaisneuvoston lausunto perustuu vammaisneuvoston kokouksessa 9.10.2018 pidettyyn esittelyyn sekä 1.10 toimitettuun VPL SHL periaatteet 180913 dokumenttiin. Toimitetussa aineistossa ei ollut lautakunnan listatekstiä tai tietoa lautakunnalle toimitettavasta muusta materiaalista.

Vammaisneuvosto lausuu

Vammaisneuvosto ei pidä esitettyjä periaatteita riittävinä, jotta niiden perusteella voitaisiin antaa virkamiesvalmistelulle vapaat kädet näin merkittävässä ja useita kuntia koskevassa hankkeessa.

Vammaisneuvosto esittää, että lautakunta päättää ainakin seuraavista asioista:

- Välityspalvelun palvelukuvaus, ennen välityspalvelun kilpailutusta
- Kuljetusten palvelukuvaus, ennen kuljetusten kilpailutusta
- Toimintaohjeet, ennen käyttöönottoa

Jos kuitenkin halutaan päättää vain periaatteista, niitä tulee täydentää ja niihin tulee saada hankintaa ohjaavia elementtejä.

Vammaisneuvosto esittää seuraavia täydennettyjä periaatteita

1. Palvelu toimii sujuvasti ja yhdenvertaisesti Länsi- Uudenmaan alueella
2. Palvelu toimii 24/7 eli ympäri vuorokauden, kaikkina päivinä.
3. Palvelussa on riittävä resurssointi
4. Palvelukielinä toimivat suomi, ruotsi ja englanti
5. Henkilöstö (välitysohjat ja kuljettajat) ovat osaavia ammattilaisia
6. Palvelu ja kalusto ovat esteettömiä asiakkaan tarpeiden niin vaatiessa
7. Palvelu (tilaaminen ja kuljetus) saadaan kohtuullisessa ajassa
8. Palvelu on asiakkaalle turvallista ja asiakkaan yksityisyydensuoja on turvattu
9. Vakiotaksi mahdollisuus asiakkaan tarpeiden niin vaatiessa
10. Kuljetusten yhdistely perustuu asiakkaiden vapaaehtoisuuteen
11. Palvelussa ja sen jatkokehityksessä huomioidaan asiakkaan erityistarpeet ja jaksaminen
12. Sanktiot, bonukset ja korvaukset
13. Palvelun toimivuutta, laatua ja palautteita seurataan asiakasohjausryhmässä

17.10.2018

Palvelu toimii sujuvasti ja yhdenvertaisesti Länsi- Uudenmaan alueella

Kuljetusten järjestämisaalue on koko Länsi-Uusimaa, mukaan lukien Espoo, Lohja, Kirkkonummi, perusturvakuntayhtymä Karviainen (Karkkila ja Vihti), Raasepori, Kauniainen, Hanko, Siuntio ja Inkoo. Kunnat määrittelevät erikseen sallitun kulkemisaalueen ja sen rajat, lain edellyttämällä tavalla (lähikunnat + toiminnallinen lähikunta). Palvelun tavoitteena on taata asukkaille yhdenvertainen ja toimintamahdollisuuksia edistävä liikkuminen, kunnan alueelliset ominaisuudet huomioon ottaen.

Palvelu toimii 24/7 eli ympäri vuorokauden kaikkina päivinä

Palvelut ovat käytettävissä kaikkina vuorokauden aikoina ja kaikkina päivinä. Myös esteettömällä kalustolla.

Palvelussa on riittävä resurssointi

Välityspalveluissa tulee olla riittävä resurssointi. Kuljetuskapasiteettia, myös esteettömiä, tulee olla riittävästi kaikilla alueilla. Vajaasti resurssoitua palvelua ei voida ottaa käyttöön.

Palvelukielinä toimivat suomi, ruotsi ja englanti

Kilpailutuksessa vaaditaan palveluntuottajilta palvelua tarpeen mukaan suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Sekä kuljetustilauksen vastaanotto että kuljetus tulee voida järjestää asiakkaan valitsemalla kielellä. Lisäksi tulee huomioida puhe- ja kuulovammaiset.

Henkilöstö (välitystyöntekijät ja kuljettajat) ovat osaavia, paikallisia ammattilaisia

Henkilöstön tulee olla koulutettuja asiakaspalvelun, paikallistuntemuksen sekä vammaisten kohtaamisen osalta. Kuljettajien tulee myös hallita erilaiset apuvälineet ja niiden turvalliset kiinnitykset.

Välitystoiminnan tulee sijaita toiminta-alueella tai ainakin Suomessa.

Palvelu on esteetöntä asiakkaan tarpeiden niin vaatiessa

Kuljetuspalvelun koko prosessi on asiakkaalle saavutettavissa oleva palvelu. Tämä tarkoittaa sitä, että jo kuljetuksen tilausvaiheessa asiakkaan on voitava tilata palvelu valitsemallaan tavalla; puhelimitse tai sähköisesti. Sähköisen tilaustavan, esimerkiksi älypuhelimien sovelluksen, tulee olla selkeä, käyttäjystävällinen. Palvelujen tulee olla esim. näkövammaisten, kuulovammaisten tai puhevammaisten saavutettavissa.

Kuljetuskaluston on oltava sellaista, että asiakkaan on mahdollista sitä käyttää. Esimerkiksi sähköpyörätuoli-asiakas tarvitsee inva- varustellun auton kuljetukseen. Asiakkaan käytössä olevat apuvälineet kulkevat mukana kuljetuksessa (esim. rollaattori tai avustajakoira). Jos asiakas tarvitsee avustajan tai saattajan, on hänen myös mahdollista kuljetukseen mukaan.

Esteetöntä kalustoa tulee olla saatavissa koko palvelualueella.

17.10.2018

Palvelu (tilaaminen ja kuljetus) saadaan kohtuullisessa ajassa

Asiakkaan tulee saada palvelu kohtuulliseksi katsottavassa ajassa, viimeistään 60min sisällä tilauksesta. Tilauksiin tulee vastata välittömästi (1 min.) ja asiakkaalle lähetetään tieto tilauksen vastaanotosta. Kunnat voivat sopia myös lyhyemmästä toimitusajasta. Asiakkaalla tulee olla ilmainen ennakkotilausmahdollisuus, joka voidaan tilata lähtöajan tai perilläololajan mukaan. Tieto taksin tulosta tulee ilmoittaa asiakkaalle.

Palvelu on asiakkaalle turvallista ja asiakkaan yksityisyydensuoja on turvattu

Länsi-Uudenmaan uusi vammaispalvelu- ja sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu on asiakkaalle turvallista koko prosessin ajan, aina tilaamisesta määränpäähän saapumiseen saakka. Asiakas voi luottaa palveluun.

Asiakkaan yksityisyys ja tietosuoja tulee turvata koko prosessin ajan. Asiakkaan tietoja ei saa joutua muiden asiakkaiden tietoon.

Vakiotaksi mahdollisuus asiakkaan tarpeiden niin vaatiessa

Osa asiakkaista tarvitsee välttämättömästi vakiokaluston tai vakiokuljettajan, jotta kuljettaminen onnistuu. Erilaiset tarpeet tulee huomioida, niin asiakkaan kuin kuljettajan turvallisuuden varmistamiseksi. Nykyiset vakiotaksioikeudet tulee säilyä.

Asiakkaalla tulee olla myös oikeus kieltäytyä tietyn auton tai kuljettajan käyttämisestä.

Kuljetusten yhdistely perustuu asiakkaiden vapaaehtoisuuteen

Kuljetuksia voidaan yhdistää, kun asiakas niin haluaa. Yhdistelyn tulee olla järkevää sekä ajankäytön että ajettavan matkan kannalta. Yhdistelyä tuetaan asiakkaalle annettavin bonuksin eli joko omavastuun poistamisella tai lisämatkojen saamisella.

Palvelussa ja sen jatkokehityksessä huomioidaan asiakkaan erityistarpeet ja jaksaminen

Palvelun tulee huomioida asiakkaiden terveydentila, jaksaminen, apuvälineet ja muut erityistarpeet, kuten saattaja. Näitä tietoja varten tarvitaan asiakasprofiilia. Asiakasprofiilia varten suoritetaan haastattelut ja tietojen osalta noudatetaan erityistä huolellisuutta. Uusien kuljetusmuotojen osalta tulee huomioida, että asiakkaiden jaksaminen on rajallinen ja monet eivät pysty käyttämään monien kuljetustapojen yhdistelmää.

Palvelussa pitää olla mahdollisuus siirtyä kuukausikohtaisista matkamääristä vuosittaiseen matkamäärään.

Sanktiot, bonukset ja korvaukset

Palveluntuottajaa tulee kannustaa sopimuksen mukaiseen toimintaan – sanktioita rikkeistä (aiheutetun haitan mukaisesti) ja palkkioita hyvästä toiminnasta. Myös taksiyrittäjiä tulisi kiittää hyvästä toiminnasta bonuksin ja esimerkiksi vakiotaksiksi ryhtymisestä.

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

17.10.2018

Korvauksia voivat aiheuttaa merkittävät myöhästymiset, tavaroille tai henkilölle aiheutuneet vahingot.

Palvelun toimivuutta, laatua ja palautteita seurataan asiakasohjausryhmässä

Palvelun palautteet toimitetaan ulkopuoliselle taholle. Palautteita tulee voida jättää ympäri vuorokauden, sähköpostilla tai nauhalle. Palvelun toimivuuden seuranta ja arviointia varten perustetaan asiakasohjausryhmä, jossa on edustajat jokaisen kunnan vammaisneuvoston nimeämänä.

Palvelulle tehdään palvelutakuu, jossa on kuvattu kuljetusten tavoiteltu laatu, miten on luvattu hoitaa välitystoiminta ja kuljetukset. Palvelutakuussa kuvataan myös, miten hoidetaan asiakastyytyväisyys, mahdolliset reklamaatiot ja korvaukset.

Espoossa 17.10.2018

Vammaisneuvoston puolesta

Pirkko Kuusela
Vammaisneuvoston puheenjohtaja

Mika-Erik Walls
Vammaisneuvoston varapuheenjohtaja

Jakelu Sosiaali- ja terveyslautakunta

Tiedoksi Vammaisneuvosto