

VAMMAISNEUVOSTON LAUSUNTO SOSIAALI- JA TERVEYSLAUTAKUNNALLE**Vammaispalvelu- ja sosiaalihuoltolain mukaisten kuljetuspalvelujen toimintaohjeiden uudistaminen, lautakunnan käsittely 13.6.2019**

Vammaisneuvosto on käsitellyt kokouksessaan 11.6.2019 toimintaohjeen päivitettyä versiota. Vammaisneuvosto katsoo, että 11.3. lausunnossa esitetyt asiat on huomioitu tai luvattu huomioida muissa ohjeistuksissa, lukuun ottamatta **peruutusehtoja** ja käyttäjälle (=asiakas) aiheutuneiden menetysten **korvauksia**.

Vammaisneuvosto seuraa, että luvatut kirjaukset tehdään muihin ohjeisiin. Kyse on lupauten lunastamisesta ja luottamuksesta.

Vammaisneuvoston esitykset:

Kuljetustilauksen peruminen

Lisätään peruuttamisehto **Asiakas voi peruuttaa matkan, ilman matkan menetystä, mikäli ennakkoon tilattu kuljetus on myöhässä 30 min. tai enemmän.**

Esimerkki: käyttäjän on turha mennä jumppatunnille, jos osa tunnista on jo mennyt.

Korvaukset käyttäjälle aiheutuneista menetyksistä.

Kirjausehdotus: **Kuljetuksen kohtuuttoman viivästymisen aiheuttama haitta korvataan asiakkaalle.**

Esimerkki 1. Käyttäjä on ottanut huomioon keliolosuhteet ja mahdollisen ruuhkan ja tilattu kuljetus ei saavu kuljetusyrityksen oman virheellisen toiminnan vuoksi sovittuun aikaan ja henkilö myöhästyy teatterista. Korvataan teatterilipun hinta käyttäjälle ja mahdolliselle avustajalle (entä perheenjäsenet)

Esimerkki 2. Käyttäjä on ottanut huomioon keliolosuhteet ja mahdollisen ruuhkan ja tilattu kuljetus ei saavu välitysyhtiön virheellisen toiminnan/ ilmoittamattoman virhetilanteen vuoksi ajoissa ja henkilö myöhästyy junasta. Korvataan junamatkan hinta sekä muut myöhästymiskustannukset (hotelli yms.) käyttäjälle ja mahdolliselle avustajalle (entä perheenjäsenet). Välitysyhtiön virhe(tilanne) on erityisen merkittävä, koska tilaustiedoissa näkyy matkan kohde (esim. juna-asema, bussiasema, lentoasema), ja siten voidaan päätellä kuljetuksen saapumisajan olevan erityisen tärkeä käyttäjälle.

JYSE2014, kohta 17.3

” 17.3 Jos palveluntuottajan sopimusrikkomuksen johdosta korvausvaatimus on esitetty tilaajaa kohtaan, tilaajan on ilmoitettava sille tulleesta korvausvaatimuksesta viipymättä kirjallisesti palveluntuottajalle. Jos tilaaja on siirtänyt korvausvaatimuksen palveluntuottajan käsiteltäväksi mahdollisen korvauksen suorittamiseksi, tilaajan on ilmoitettava siitä palvelun käyttäjälle. Palveluntuottaja on velvollinen maksamaan sopimusrikkomuksen johdosta aiheutuneet vahingot palvelun käyttäjälle kohtuullisessa ajassa saatuaan tiedon korvausvaatimuksesta ja ilmoitettava viipymättä suorittamistaan korvauksista kirjallisesti tilaajalle.”

Kuljetuspalvelujen käyttäjänä vammainen henkilö on täysin riippuvainen Kulkukeskuksen toiminnasta, eikä voi valita muuta tapaa liikkua. Käyttäjältä edellytetään tiukasti sääntöjen noudattamista, vastavuoroisesti palvelun tulee toimia luotettavasti ja turvata käyttäjän henki ja terveys. Toisaalta palvelulupauksesta poikkeaminen, kuljetuksen myöhästyminen, ei saa aiheuttaa käyttäjälle haittaa eli matkan menetystä tai muita kuluja.

Espoossa 13.6.2019

Vammaisneuvoston puolesta

Pirkko Kuusela
Vammaisneuvoston puheenjohtaja

Mika-Erik Walls
Vammaisneuvoston varapuheenjohtaja

Jakelu: Sosiaali- ja terveyslautakunta
Tiedoksi: Vammaisneuvosto