

Kooste liikkumista tukevat palvelut yleisötilaisuudesta 29.3.2022



Susanne Laine
Asiakasohjausyksikön päällikkö
8.6.2022 Vammaisneuvosto



Kooste yleisötilaisuudesta

Tilaisuuden tavoite (dia 3)

Tilaisuuden toteutuminen (dia 4)

Ennakkokyselyn tulokset ja
pienryhmätyöskentelyn tuotokset (dia 5-11)

Tietoa kuljetuspalvelusta (diat 13-17)

Kuljetuspalvelujen pelisäännöt (diat 18-20)

Kokemukset yleisötilaisuudesta (dia 21)



Tilaisuuden tavoite:

Kehittää yhdessä Vantaan kuljetuspalvelua (shl, vpl) sujuvaksi ja hyvin toimivaksi palveluksi!

Etsiä yhdessä ratkaisuja ennakkokyselystä nousseisiin kuljetuspalvelun haasteisiin.



Yleisötilaisuuden toteutuminen



Ennakkotyöskentely

- Suunnittelutyöryhmä koostui edustajista:
 - asiakasohjauksen liikkumista tukevien palvelujen tiimistä
 - ostopalveluyksikön kuljetuspalvelusta vastaavien tiimistä
 - Viestinnästä
 - Vanhus- ja vammaisneuvostojen koordinaattori
- Ennakkokysely (sähköinen ja Vantaa infoissa paperinen) kuljetuspalvelun tyytyväisyydestä toteutettiin ennen tilaisuutta
- Vastausten pohjalta luotiin aiheet yleisötilaisuuden pienryhmätyöskentelylle (käytettävyys, vakiotaksiasiat, palveluntuottajiin liittyvät seikat, muuta kehitettävää)
- Tilaisuutta mainostettiin eri Vantaan kanavissa ja Vantaa infoissa, joissa oli myös yksi ennakkokyselyn vastauspiste

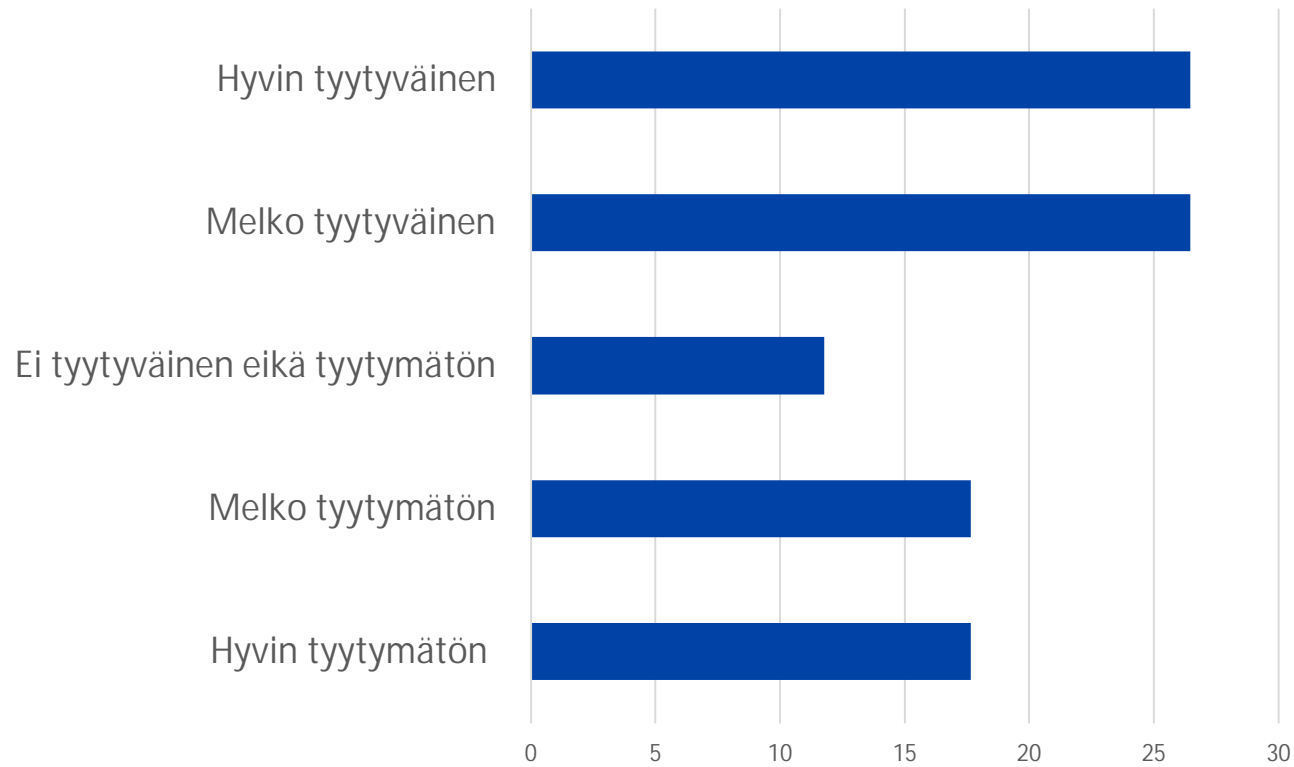
Tilaisuuden eteneminen ja jatkotyöskentely

- Tilaisuus pidettiin Teamsin välityksellä vaihtuvan koronatilanteen ja ohjeistuksen vuoksi
- Tilaisuudessa mukana suunnittelutyöhön osallistuneita asiakasohjauksen ja ostopalveluyksikön työntekijöitä pienryhmätyöskentelyn vetäjinä ja Pilviagentti
- Tilaisuuden avasi Kotona asumisen tuen palvelupäällikkö
- Ennakkokyselyn tulokset käytiin läpi ja informoitiin kuljetuspalvelun myöntämisen perusteista sekä käytön pelisäännöistä
- Pienryhmissä työskenneltiin ennakkokyselystä nousseiden teemojen parissa Padlet-pohjalla
- Pienryhmätyöskentelyn tärkeimmät tulokset esiteltiin koko ryhmälle ja lopuksi osallistujilta pyydettiin kokemuksia etänä järjestystä yleisötilaisuudesta Mentimeter-kyselyllä, oppia tulevaisuutta varten.
- Yleisötilaisuuden jälkeen asiakasohjauksen ja ostopalveluyksikön edustajat kokoontuivat analysoimaan tuloksia ja suunnittelemaan tarvittavia toimia palvelun parantamiseksi
- Esitetty Vahvan johtoryhmälle 3.5.2022



Ennakkokyselyn tulos kuljetuspalvelun tyytyväisyydestä

Tyytyväisyys kuljetuspalveluun



Kooste pienryhmätyöskentelyn ja
yleisötilaisuuden jälkeisen analyysin
tuloksista (diat 7-11)

Pienryhmätyöskentelyn tuotokset:

Kuljetuspalvelun helppokäyttöisyys:

- Vammaispalvelulain mukaiset 18 yhdensuuntaista matkaa /kk pidetään aktiivisille riittämättömiä
- ✓ Mahdollisuus hakea lisämatkoja, mutta tarve täytyy perustella. Tehdään ohjeistusmuutoksia neuvontaan asian selkiyttämiseksi.
- Matkojen käytön joustavuus
- ✓ Asiaa edistetään uuden vammaispalvelulain puitteissa. Lakiuudistuksen osalta huomioidaan matkanhallintajärjestelmän toimivuus muutoksessa.
- Toivottu taksin käyttämistä vierailupaikkakunnalla tehtäviin matkoihin.
- ✓ Asiaa edistetään uuden vammaispalvelulain puitteissa.



Pienryhmätyöskentelyn tuotokset:

Ratkaisuja vakiotaksitoiveisiin:

- Toivottu vakiotaksioikeus tiettyyn osaan asiointimatkoista
- ✓ Selvitetään mahdollisuuksia tämän toteuttamiseksi.
- Toivotaan tietoa vakiotaksioikeudesta
- ✓ Päivitetään asiakasohjeita ja lisätään tietoa vakiotaksin myöntämisen perusteista

https://www.vantaa.fi/sites/default/files/document/154858_TAKSINKAYTON_OHJEITA_LISAYKSET_14.12.2020.pdf



Pienryhmätyöskentelyn tuotokset:

Palveluntuottajiin kohdistuvat esitykset:

Alla olevien osalta viedään ostoyksikön ja palveluntuottajien säännölliseen tapaamiseen käsittelyyn

- Kuljettajien suomen kielen osaamisessa haasteita
- Toivotaan esteetöntä autoa johon mahtuu kaksi pyörätuolia turvallisesti kiinnitettynä matkan ajaksi
- Kuljettajien tulisi huomioida asiakkaiden erityistarpeet matkanhallintajärjestelmältä
- Toivotaan näkövammaisten huomioimista sovellusten käyttämisessä saavutettavuus näkökulma
- Kuljettajien ei tule kyseenalaistaa asiakkaan matkoja, myös lyhyet matkat voivat olla asiakkaalle välttämättömiä
- Toivotaan kuljettajille koulutusta avustamiseen, apuvälineiden käyttöön ja niiden turvallisessa kiinnittämisessä
- Toivotaan palautteen antamisen helppokäyttöisyyttä ja saavutettavuutta kaikille
- Asiakkaat kokeneet hankaliksi tilanteet, joissa joutuvat ohjaamaan kuljettajaa matkan onnistumiseksi
- ✓ Ehdotetaan mahdollisuutta, jossa tilauskeskus jo ohjeistaisi kuljettajaa oikeaan osoitteeseen



Pienryhmätyöskentelyn tuotokset:

Muuta kehitettävää:

- Toivottu seuraavassa kilpailussa enemmän palveluntuottajia mahdollistamaan asiakkaalle enemmän valinnanvaraa
- Asiakkaan mielipiteiden / asiakastyytyväisyyden hyödyntäminen kilpailutuksessa
- Lähibussien toiminnasta ja julkisesta liikenteestä enemmän tietoa asiakkaille ja ohjausta niiden käyttöön
- ✓ Tiivistetään yhteistyötä HSL:n kanssa. Huomioidaan, että Vantaan kaupungin sivustoilla tietoa julkisesta liikenteestä / lähibussit
- Tiedottamista voi parantaa
- ✓ Vantaa.fi sivujen päivitykseen panostetaan ja luodaan kysymykset&vastaukset palsta



Hyvää ja toimivaa



- Taksin tilaaminen on koettu yksinkertaiseksi
- Kuljettajat ovat ammattitaitoisia
- Positiivisia kokemuksia taksinkäytöstä
- Tilauskeskuksessa puheluihin vastataan nopeasti



Kooste yleisötilaisuuden tietopakelistista (diat 13-20)

Sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetuspalvelun myöntämisen perusteista



- Kuljetuspalvelun myöntäminen perustuu yksilölliseen palvelutarpeen arviointiin, joka sisältää erityisesti toimintakyvyn arviointia liikkumisen osalta.
- Ensisijassa suositellaan tutustumaan lähibusseihin. Lähibusseja on viidellä linjalla ja ne on tarkoitettu ikäihmisille sekä liikuntarajoitteisille henkilöille.
- Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu, jossa myönnetään taksikuljetus, on määrärahasidonnainen palvelu, joten etusijalle palvelua myönnettäessä asetetaan heikoimmassa asemassa olevat henkilöt (tulot ja käytettävissä oleva varallisuus vaikuttaa myöntämiseen).
- Kuljetuspalvelun voi saada henkilö, jolla on pitkäaikaisesti suuria vaikeuksia käyttää julkisia liikennevälineitä.
- Voidaan myöntää 2-8 yhdensuuntaista taksimatkaa kuukaudessa.
- Vantaan kaupunki korvaa yhdensuuntaisesta matkasta enintään 30 €. Tämän summan ylimenevän osan matkustaja maksaa autossa kuljettajalle. Lisäksi hän maksaa yhdensuuntaisen matkan omavastuuosuuden kuljettajalle. Yksittäisen matkan omavastuu vertautuu julkisen liikenteen maksuihin.

Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun myöntämisen perusteista



- Vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu myönnetään, kun henkilöllä on palvelutarpeen arvioinnin perusteella pitkäaikaisesti erityisiä vamman tai sairauden aiheuttamia vaikeuksia liikuntakyvyssä ja julkisen liikenteen käytössä on kohtuuttoman suuria vaikeuksia.
- Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu on ensisijainen. Vammaispalvelulain mukaisessa edellytyksenä on vamman tai sairauden aiheuttamat liikkumisen erityiset vaikeudet, joten esim. iäkkään henkilön rollaattorin käyttö ei ole peruste/erityinen vaikeus, joka tarkoittaisi että hän on vaikeavammaisen kuljetuspalvelun osalta.
- Tukee omatoimista suoriutumista (muistisairaille myönnetään ensisijassa sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu).
- Myönnetään vähintään 18 yhdensuuntaista taksimatkaa kuukaudessa asiointiin ja virkistykseen. Lisämatkoja voidaan myöntää erityisillä perusteluilla. Opiskelu- ja työmatkoina myönnetään kodin ja työ- tai opiskelupaikan väliset matkat.
- Matkat käytetään kuukausikohtaisesti ts. niitä ei voi kerryttää seuraavalle kuukaudelle.
- Matkalla saa tehdä lyhyen, välttämättömän, enintään 10min pysähdyksen reitin varrella. Muutoin matkat tulee ajaa suorinta reittiä kohteeseen.

Palvelulisä ja vakiotaksi



- Palvelulisä voidaan myöntää, jos henkilö tarvitsee kuljettajan apua ennen matkaa ja/tai matkan päättyessä tavanomaista enemmän. Normaaliin palveluun kuuluu apuvälineen ja tavaroiden nostaminen autoon. Palvelulisä kattaa saattamisen määränpään/hakemisen kohteesta ja tavaroiden kantamisen kodin ovelle. Palvelulisänä myönnetty saattajapalvelu ei ole tarkoitettu avustamiseen esim. kaupoissa itse asiainnissa. Turvallisuus- ja vakuutusasiat estävät kuljettajaa tekemästä muita kuin hänelle tarkoitettuja tehtäviä.
- Vakiotaksioikeus voidaan myöntää asiointi- ja virkistysmatkoille, mikäli henkilöllä on tähän painavat terveydelliset tai toiminnalliset syyt, joiden takia matkojen käyttö estyy ilman vakiotaksia. Kuljettajalla ei ole sairaanhoidollisia velvoitteita, joten kohtaukselliset sairaudet eivät ole syy myöntää oikeutta vakiotaksiin. Sokeus tai opaskoiran kuljettaminen eivät ole vakiotaksin myöntämisen perusteita. Työ- ja opiskelumatkoilla voidaan käyttää vakiotaksia. Kuljetuspalvelun hankinnassa/kilpailutuksessa on ollut vaatimuksena mm. kuljettajan riittävä kielitaito ja muu asiakaspalvelun osaaminen. Tämän takia näistä syistä vakiotaksioikeutta ei ole voitu myöntää.

Matkojen yhdistely



- Henkilöt, joilla on kuljetuspalvelu, voivat yhdistää matkan niin, että kaikki maksavat omavastuun, mutta vain yhden matkustajan kuljetuspalvelukortilta menee matka.
- Jos kuljetuspalvelua käyttävä henkilö tarvitsee saattajan, yksi saattaja voi matkustaa ilmaiseksi (kun hän kulkee kokonaan saman matkan kuin avustettava).
- Seuralaisia voi olla mukana niin että kukin seuralainen maksaa omavastuun (vertautuu julkisen liikenteen taksaan).
- Alle 7 vuotiaat lapset voivat matkustaa mukana maksutta, 7-17 vuotiaat maksavat lapsen omavastuun.

- Matkaa tilatessa tulee ilmoittaa muut matkustajat.

- Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun asiakasmäärä 3/2022 on 4173, joista 66,7 % 65 vuotta täyttäneitä. Vrt. vuonna 2020 asiakkaita oli 3841.
- Sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetuspalvelun asiakasmäärä 3/2022 on 965, joista 86,2 % 65 vuotta täyttäneitä. Vrt. vuonna 2020 asiakkaita oli 481.
- Sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua toteutetaan myös Menokaveritoiminnalla, jonka piirissä on nyt noin 30 asiakasta. Menokaveri tukee asiakasta, joilla on vaikeuksia lähteä kotoa ja joka tarvitsee saattajapalvelua julkisten liikennevälineiden käyttämisessä tai kodin ulkopuolisessa asiointissa. Menokaveritoiminta on vapaaehtoisuuteen perustuvaa tukihenkilötoimintaa, josta maksetaan menokaverille palkkio.

Kuljetuspalveluiden pelisäännöt 1/3



Kuljetuskorttia voidaan käyttää kolmen eri palveluntuottajan kyydeissä (Menevä, Lähitaksi, Fixutaxi)

- Kuljetus tilataan palveluntuottajan tilauskeskuksesta puhelimitse, tekstiviestillä, palveluntuottajan omalla sähköisellä tilauskanavalla tai sähköpostilla (ennakkotilaus)
- Kuljetuskortti annetaan kuljettajalle matkan alussa
- Matka ajetaan suorinta/nopeinta reittiä lähtö- ja päätepisteiden välissä. Matkalla voi tehdä yhden 10 minuutin pysähdyksen
- Mikäli kuljetuksen toteuttamiseksi tarvitaan erityisvälineitä (esim. porraskiipijä), tulee asiasta ilmoittaa tilauksen yhteydessä.
 - Jokaisella palveluntuottajalla on käytössään laaja kirjo apuvälineitä
 - Kuljettajat osaavat käyttää apuvälineitä
 - Apuvälineitä säilytetään pääasiassa palveluntuottajan varikolla – tämä voi vaikuttaa siihen, kuinka nopeasti oikein varustellun auton saa paikalle.
 - Suositellaan tunnin varoaikaa, mikäli kuljetuksen toteuttamisen vaatii erityisvälineitä

Kuljetuspalveluiden pelisäännöt 2/3



Palveluntuottajan velvoitteet:

- Palvelua voidaan käyttää vuoden jokaisena päivänä, vuorokauden ympäri
- Autossa tulee pystyä kuljettamaan asiakkaan apuvälineitä (esim. pyörätuoli)
- Kuljetustilaus tulee vahvistaa 10 minuutin sisällä tilauksesta. Auton tulee olla asiakkaan pihassa 10 minuutin sisällä vahvistuksen lähettämisestä. Mikäli asiakas tilaa inva-taksin, tulee auton olla asiakkaan pihassa 20 minuutin kuluessa vahvistuksen lähettämisestä.
- Kuljetuksen voi tilata ennakoon 14 päivää ennen suunniteltua kuljetusta.
 - Tilattu kuljetus tulee olla asiakkaan pihassa 15 minuutin sisällä sovitusta ajasta, muuten palveluntuottajalla on vahingonkorvausvelvollisuus
- Palveluntuottaja varmistaa, että kuljetus ajetaan tilauksen ja sopimuksen mukaisesti

Kuljetuspalveluiden pelisäännöt 3/3



Vaatimukset kuljettajalle:

- Kuljettajan tulee pystyä kommunikoimaan suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi riittävän hyvin, että asiakas ja kuljettaja pystyvät ymmärtämään toisiaan
- Kuljettaja osaa kiinnittää huomiota asiakasturvallisuuteen ja on koulutettu asiakkaan avustamiseen, saattamiseen ja asiakkaiden kanssa kommunikoimiseen liittyvissä asioissa
- Kuljettajalla on ammatillinen pätevyys, sekä tuntemus alueesta, jolla hän kuljetuksia ajaa
- Kuljettajat tuntevat kuljetuspalveluiden säännöt ja osaavat käyttää kaikkia tarvittavia laitteita / apuvälineitä kuljetusten suorittamiseksi
- Kuljettaja toteuttaa kuljetuksen tilauksen mukaisesti, asiakkaan tarpeet huomioiden

Kokemukset yleisötilaisuudesta

Kokemuksesi tästä yleisötilaisuudesta?

Mentimeter



KIITOS!



Lisätietoja
Susanne Laine, asiakasohjauksen päällikkö
susanne.laine@vantaa.fi
Puh: 043- 8256432