

PALAUTEKYSELY

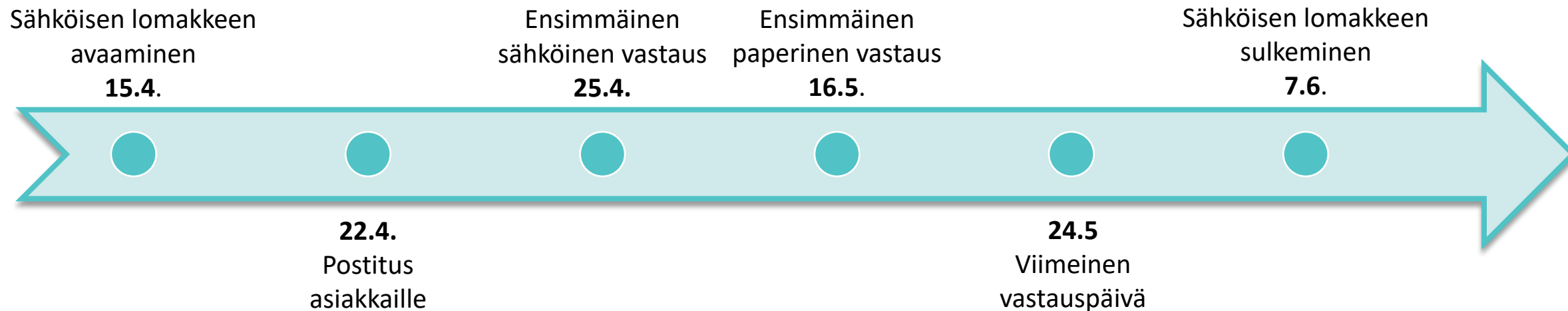
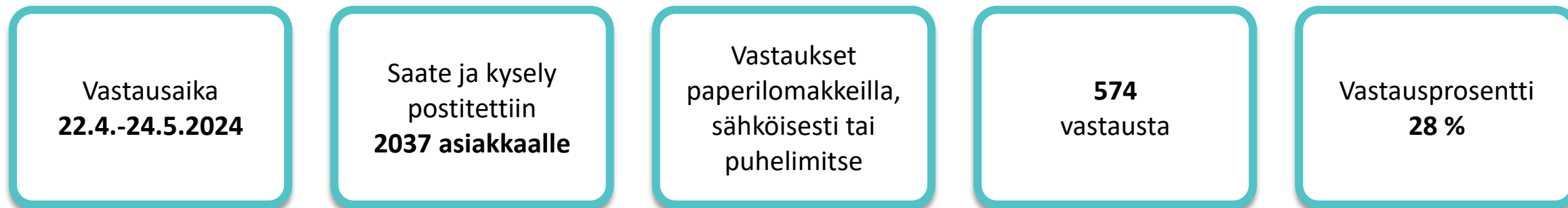
VAMMAISPALVELULAIN JA SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAISEN
KULJETUSPALVELUN ASIAKKAILLE

KEVÄÄN 2024 KYSELYN TULOKSIA

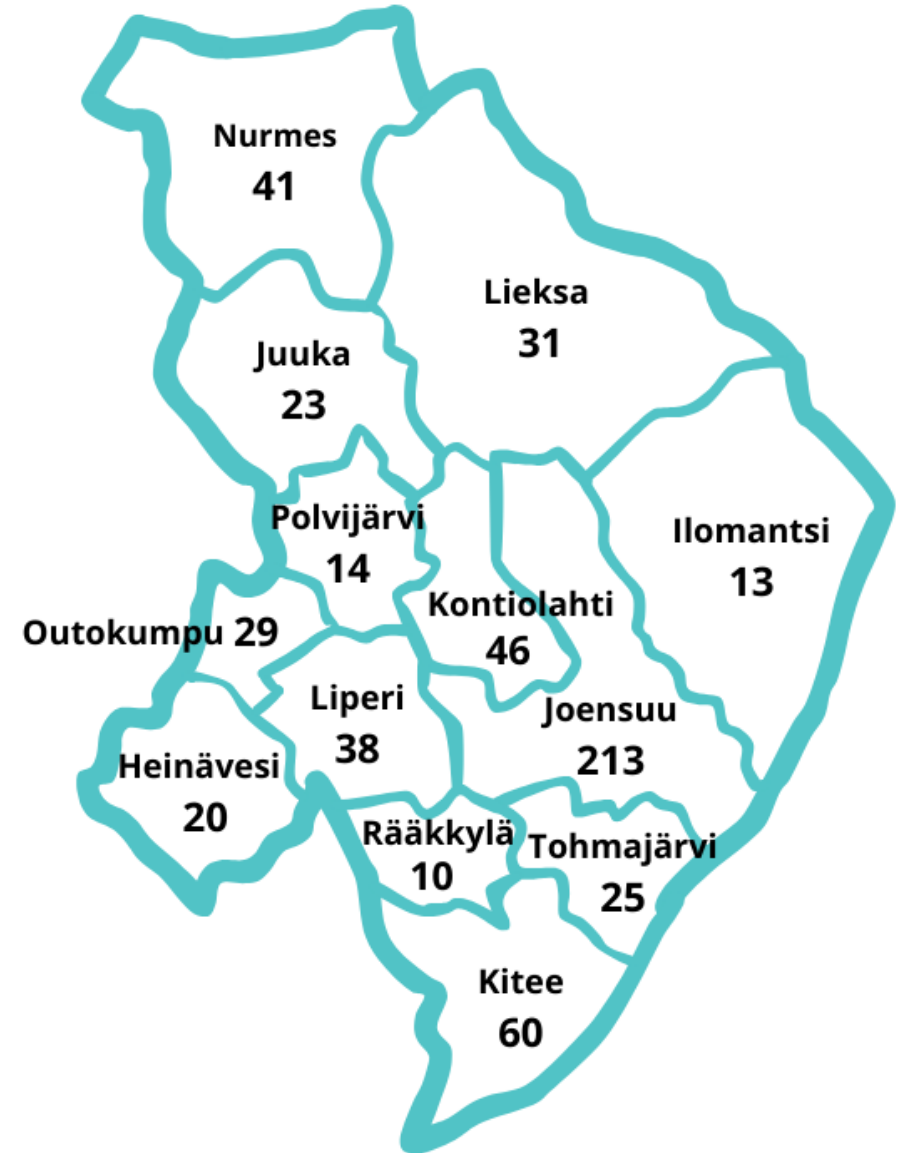
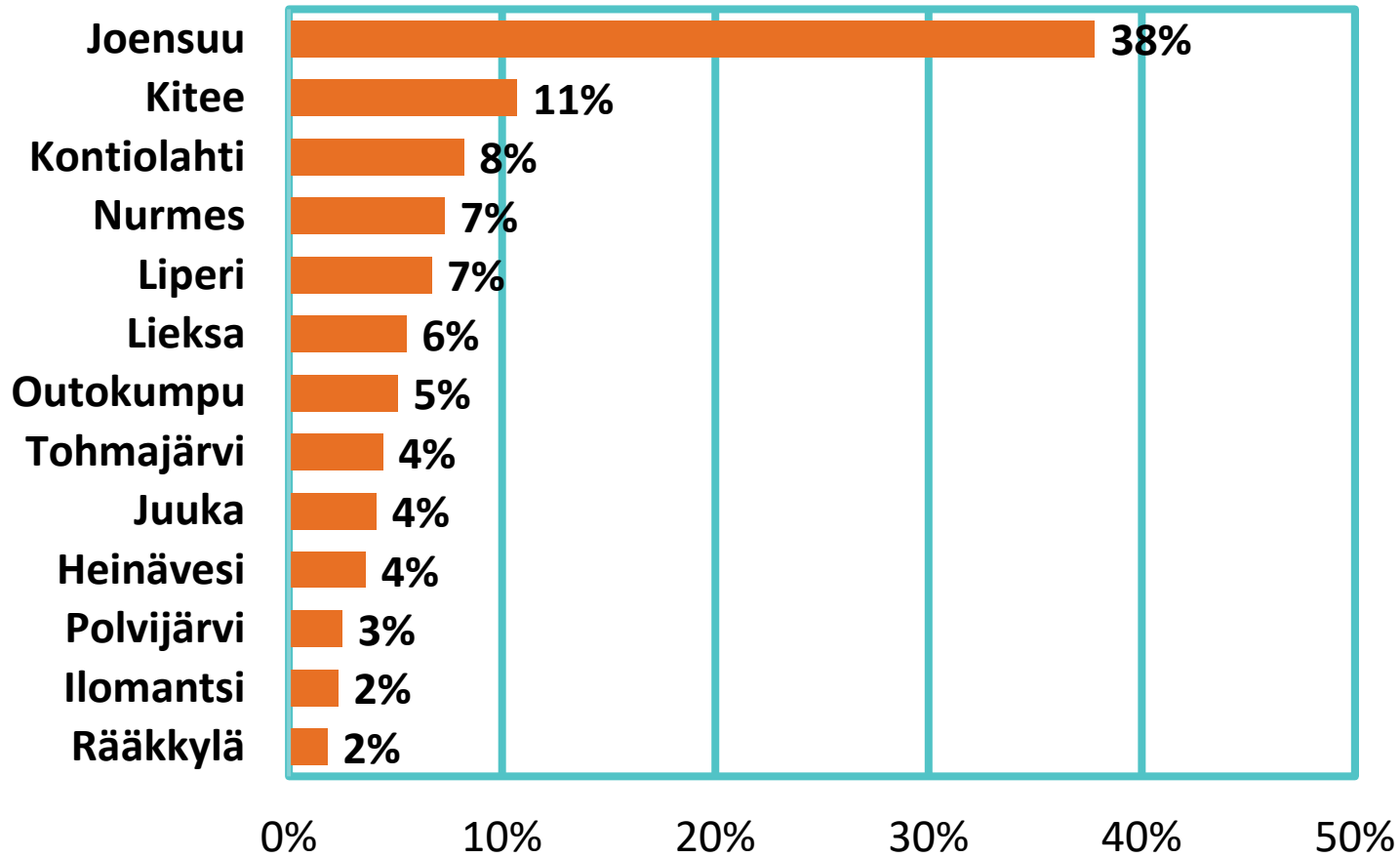
KYSELYN TAUSTA

- Kyselyt kahden vuoden välein **2018, 2020, 2022 ja 2024**
- Tarkoitus kartoittaa vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisen **kuljetuspalvelun asiakkaiden kokemuksia Siun Soten alueella**
- Kyselyn tuloksia hyödynnetään **kuljetuspalvelun kehittämisessä ja asiakastyytyväisyyden kehityksen seurannassa**
- Toteutus Siun soten, Pohjois-Karjalan Matkojenyhdistelykeskuksen ja Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen yhteistyönä

KYSELYN TOTEUTUS



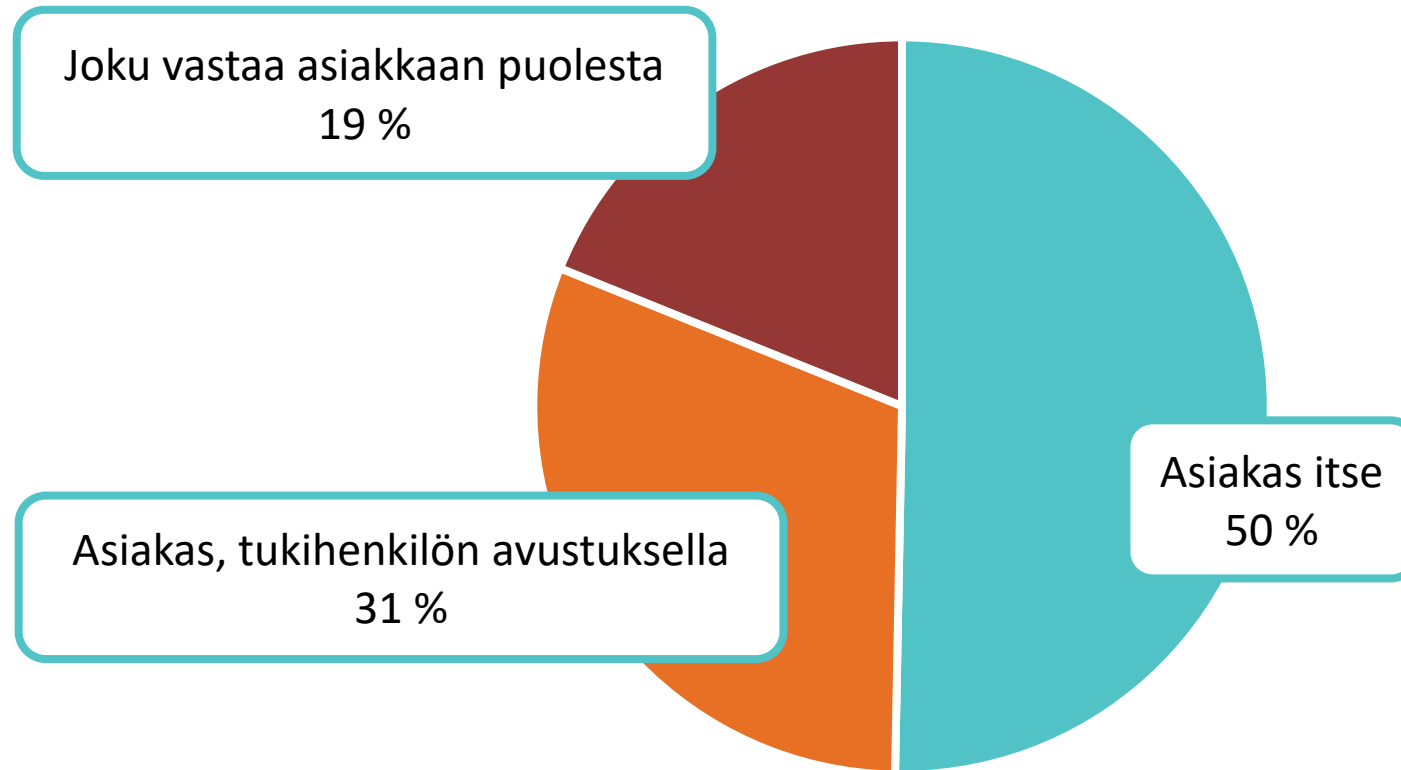
VASTAAJAN ASUINKUNTA (563)



KYSELYYN VASTAAJA

567 vastausta

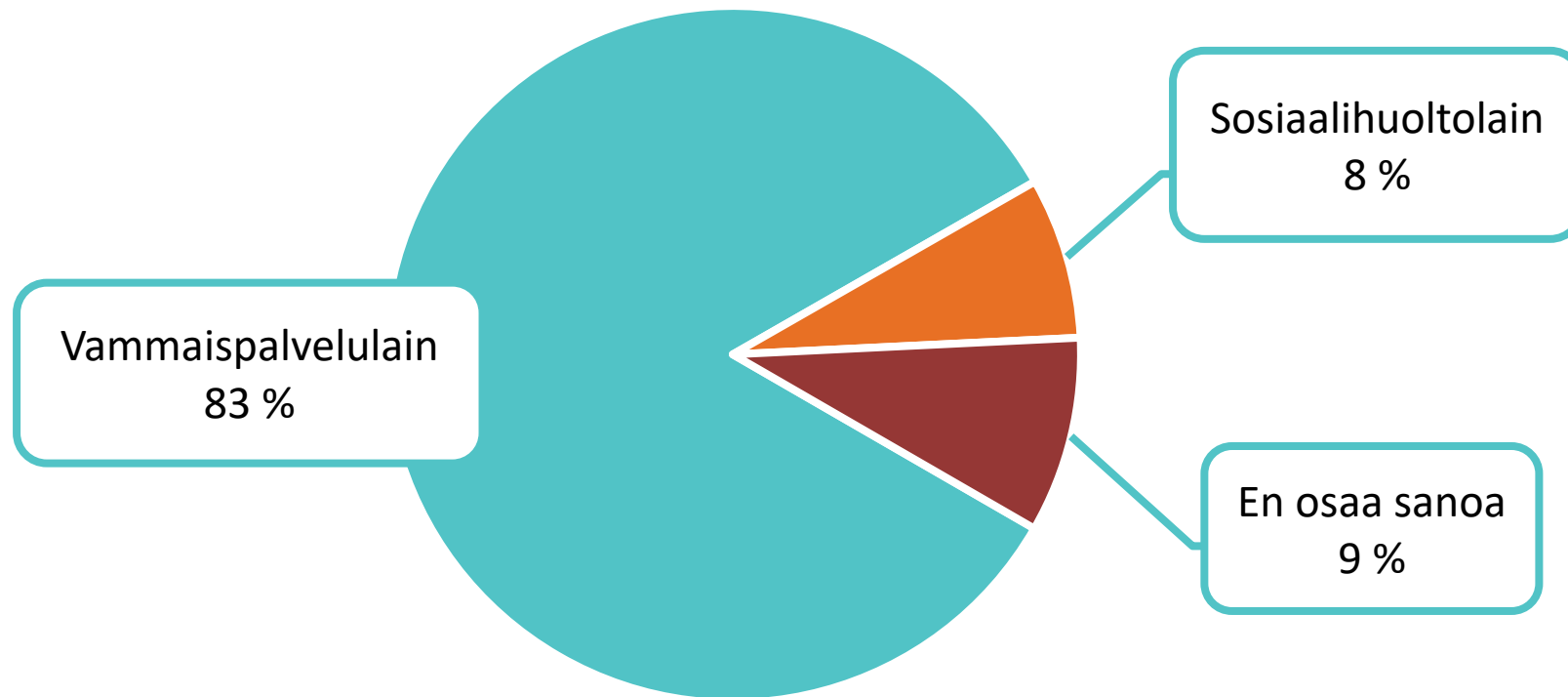
Kuka vastaa tähän kyselyyn?



KULJETUSPALVELUN MÄÄRITTÄVÄ LAKI

561 vastausta

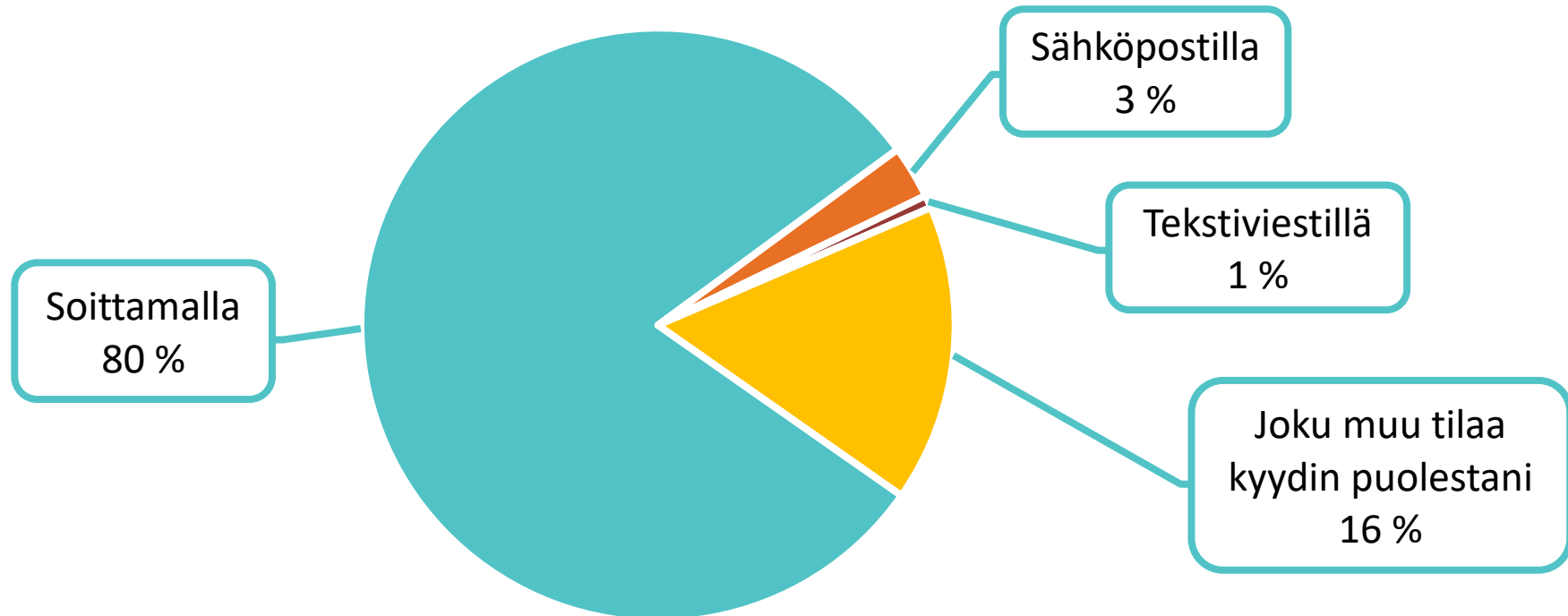
Minkä lain perusteella Teille on myönnetty kuljetuspalvelu?



KYYDIN TILAUSTAPA

549 vastausta

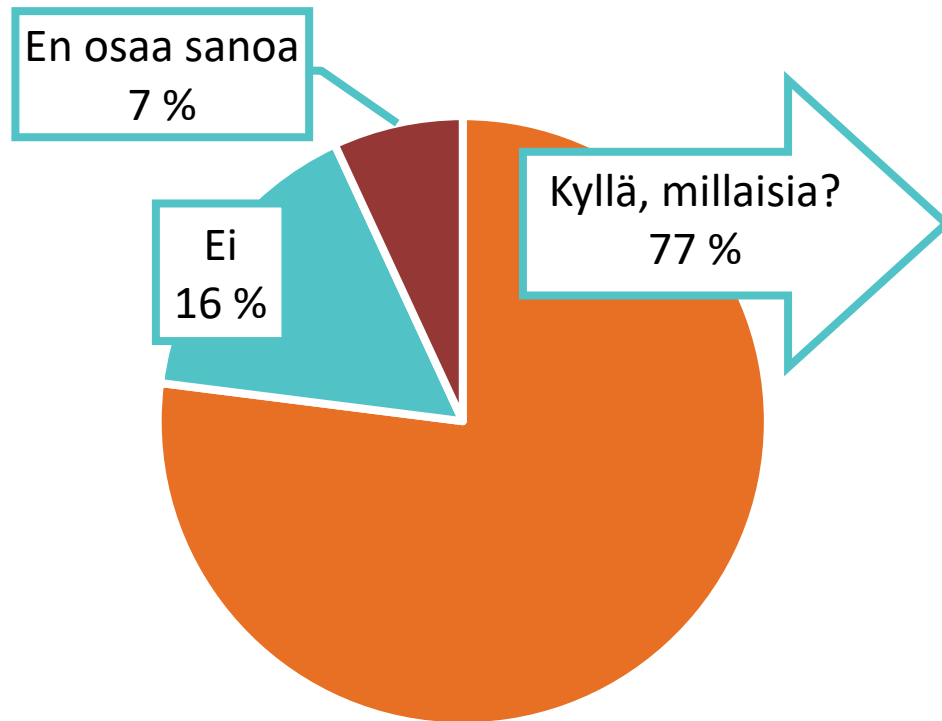
Miten yleensä tilaatte kyydin MYK:sta?



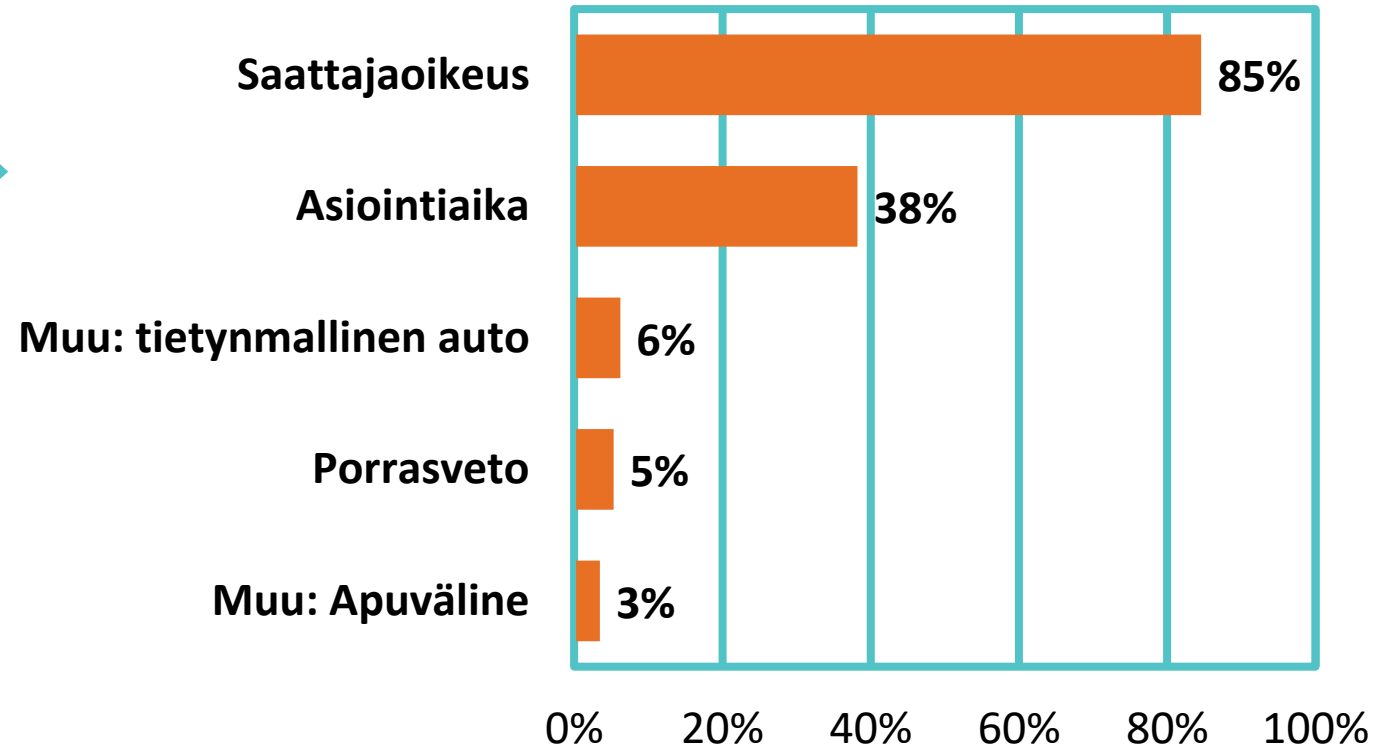
ERILLISOIKEUDET

565 vastausta

Onko Teillä erillisoikeuksia?



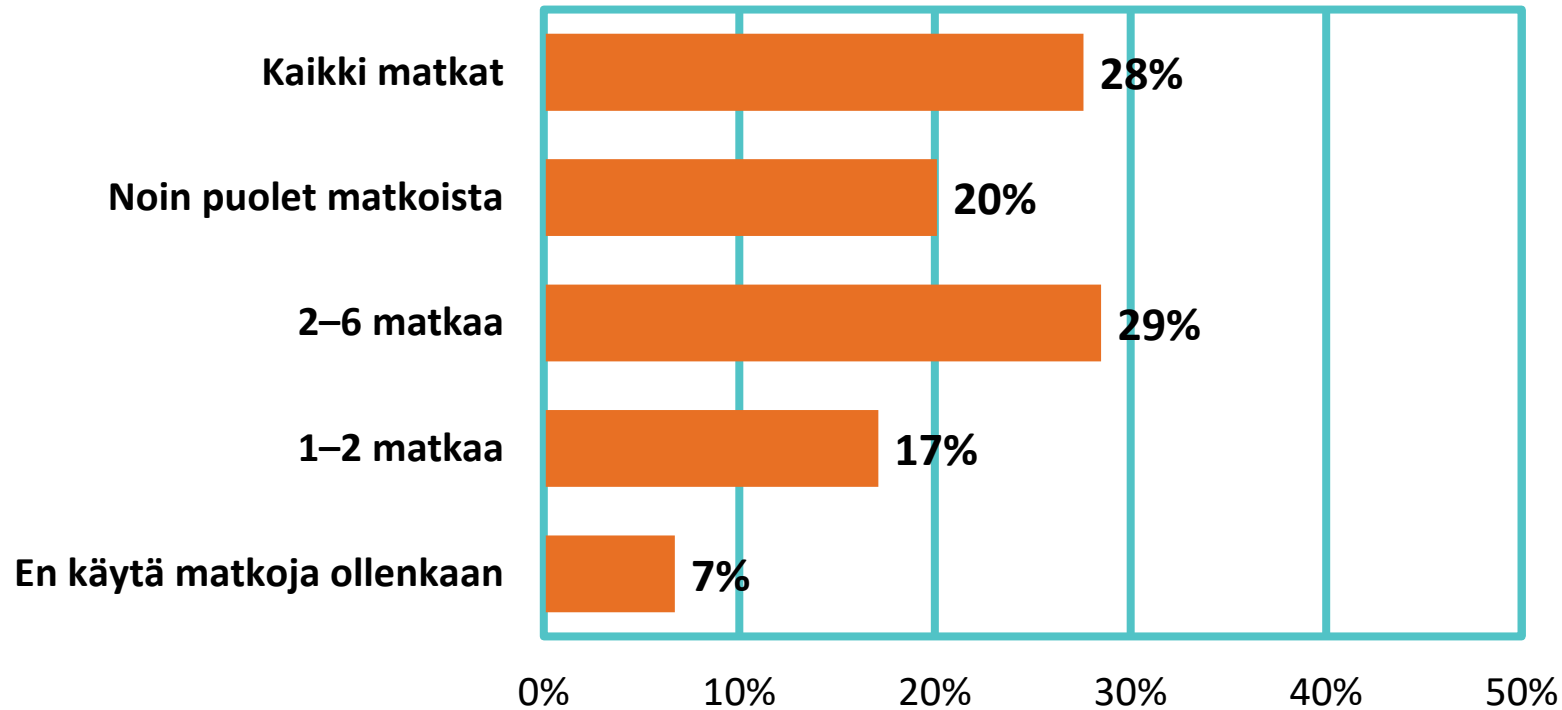
Yleisimmät erityisoikeudet



KYYTIEN MÄÄRÄ KUUKAUDESSA

548 vastausta

Kuinka monta yhdensuuntaista matkaa käytätte yleensä kuukaudessa?



Matkojen vähäisen käytön syitä

Läheisten kyydeillä tai omatoimisesti kulkeminen

Huono terveydentila

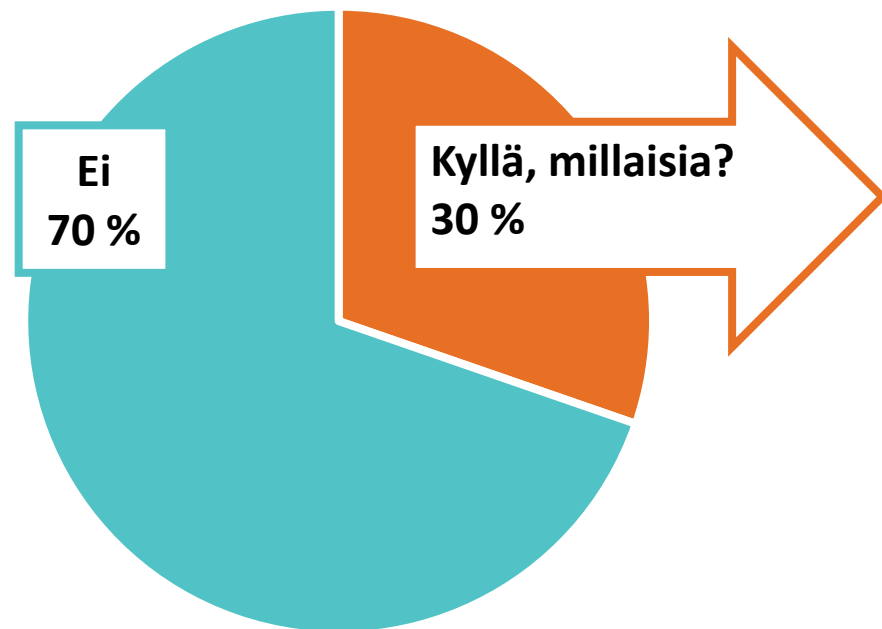
Kuljetuspalvelun hankaluus ja epäluotettavuus

Ei tarvetta enempään matkamäärään

KULJETUSTARPEISIIN VASTAAMINEN

525 vastaajaa

Onko Teillä sellaisia tärkeitä matkoja, joita ette pysty tekemään kuljetuspalvelun avulla?



Matkat läheisten ja sukulaisten luo kuntarajojen ulkopuolelle

Terveystenhoitoon liittyvät matkat

Harrastamiseen tai virkistämiseen liittyvät matkat kuntarajojen ulkopuolelle

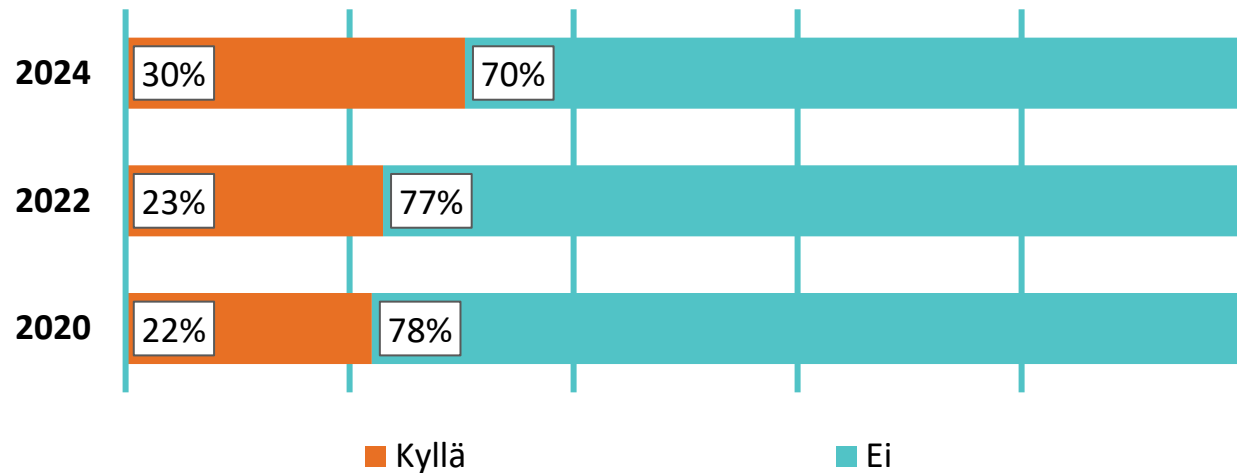
Asiointimatkat kuntarajojen ulkopuolelle

Palvelun epäluotettavuus ja hankaluus: tiettyä aikataulua vaativat matkat, asiointi useassa kohteessa

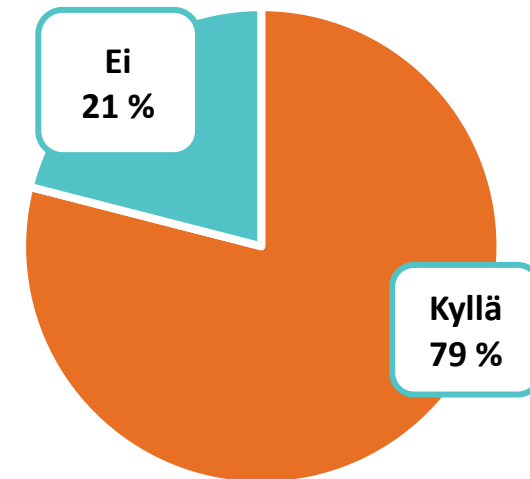
KULJETUSTARPEISIIN VASTAAMINEN 2018-2024

2024: Onko Teillä sellaisia tärkeitä matkoja, joita ette pysty tekemään myönnetyn kuljetuspalvelun avulla?

2020-2022: Onko Teillä sellaisia välttämättömiä henkilökohtaisia tarpeita, joita ette pysty toteuttamaan Teille myönnetyn kuljetuspalvelun turvin?



2018: Koetteko vammaispalvelulain mukaisten kuljetusmatkojen riittävän täyttämään henkilökohtaiset kuljetustarpeenne?



MIELIPIIDE KULJETUSPALVELUN MYÖNTÄMISESTÄ JA HYÖDYISTÄ

Mielipideväittämien keskiarvot
Likert-asteikolla 1-5

1	täysin eri mieltä
2	osittain eri mieltä
3	ei samaa eikä eri mieltä
4	osittain samaa mieltä
5	täysin samaa mieltä

Olen saanut tietoa, ohjausta ja neuvontaa kuljetuspalvelusta.	3,9
Siun soten työntekijä on ohjannut minua hyvin kuljetuspalvelun hakemisessa ja käytössä.	3,8
Kuljetuspalvelun myöntämisen perusteet ovat minulle selkeät.	4,1
Kuljetuspalvelun asiakasohje on minulle selkeä.	4,0
Saamani päätökset ovat ymmärrettäviä.	4,1
Voin osallistua kuljetuspalvelun suunnitteluun ja arviointiin.	2,9
Minua kuunnellaan minua koskevassa päätöksenteossa.	3,4
Saamani kuljetuspalvelu tukee arjessa selviytymistä.	4,4
Saamani kuljetuspalvelu edistää omatoimista elämää ja osallistumista harrastuksiin.	4,2

MIELIPIIDE KULJETUSPALVELUN MYÖNTÄMISESTÄ JA HYÖDYISTÄ

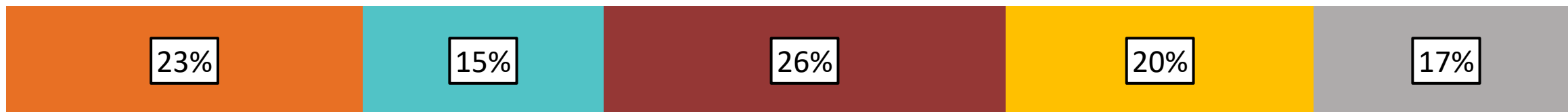
korkein ja alin keskiarvo

Saamani kuljetuspalvelu tukee arjessa selviytymistä: 4,4



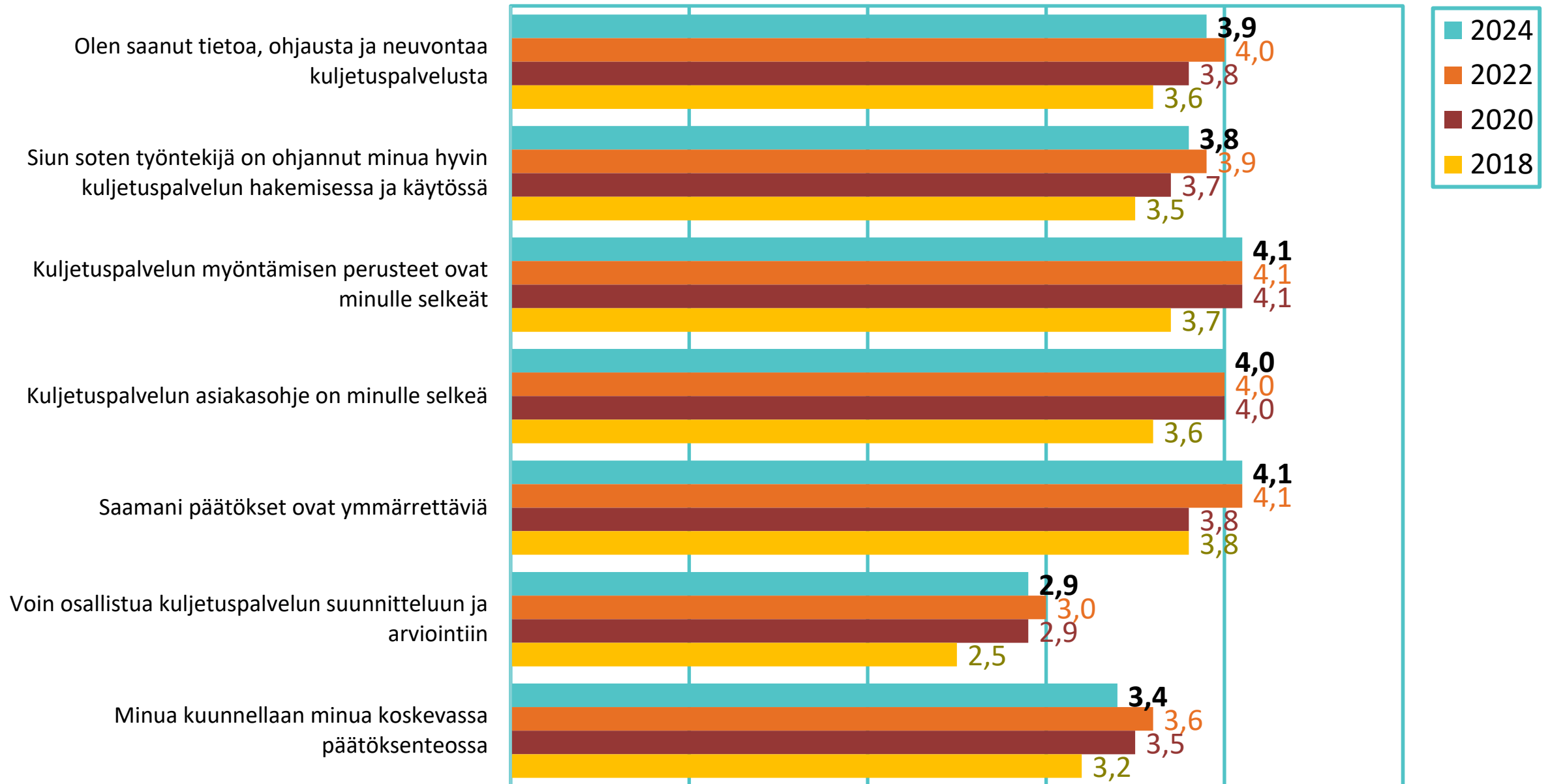
■ Täysin eri mieltä ■ Osittain eri mieltä ■ En samaa enkä eri mieltä ■ Osittain samaa mieltä ■ Täysin samaa mieltä

Voin osallistua kuljetuspalvelun suunnitteluun ja arviointiin: 2,9



■ Täysin eri mieltä ■ Osittain eri mieltä ■ En samaa enkä eri mieltä ■ Osittain samaa mieltä ■ Täysin samaa mieltä

MIELIPIIDE KULJETUSPALVELUN MYÖNTÄMISESTÄ JA HYÖDYISTÄ 2018-2024



MIELIPIIDE MYK:N TOIMINNASTA

Mielipideväittämien keskiarvot
Likert-asteikolla 1-5

1	täysin eri mieltä
2	osittain eri mieltä
3	ei samaa eikä eri mieltä
4	osittain samaa mieltä
5	täysin samaa mieltä

Kyydin tilaaminen on helppoa	4,3
Tilattuun kyytiin on helppo tehdä muutoksia	3,8
Kyydin tilaamisaika on kohtuullinen	3,7
Kyydin peruminen on helppoa	4,1
Olen saanut MYK:lta asianmukaista palvelua	4,3
Olen tyytyväinen MYK:n toimintaan	4,2

MIELIPIIDE MYK:N TOIMINNASTA

korkein ja alin keskiarvo

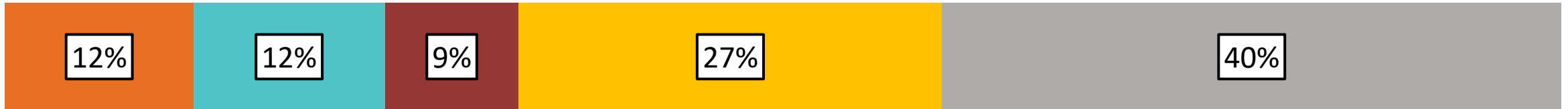
Olen saanut MYK:lta asianmukaista palvelua: 4,3



Kyydin tilaaminen on helppoa: 4,3

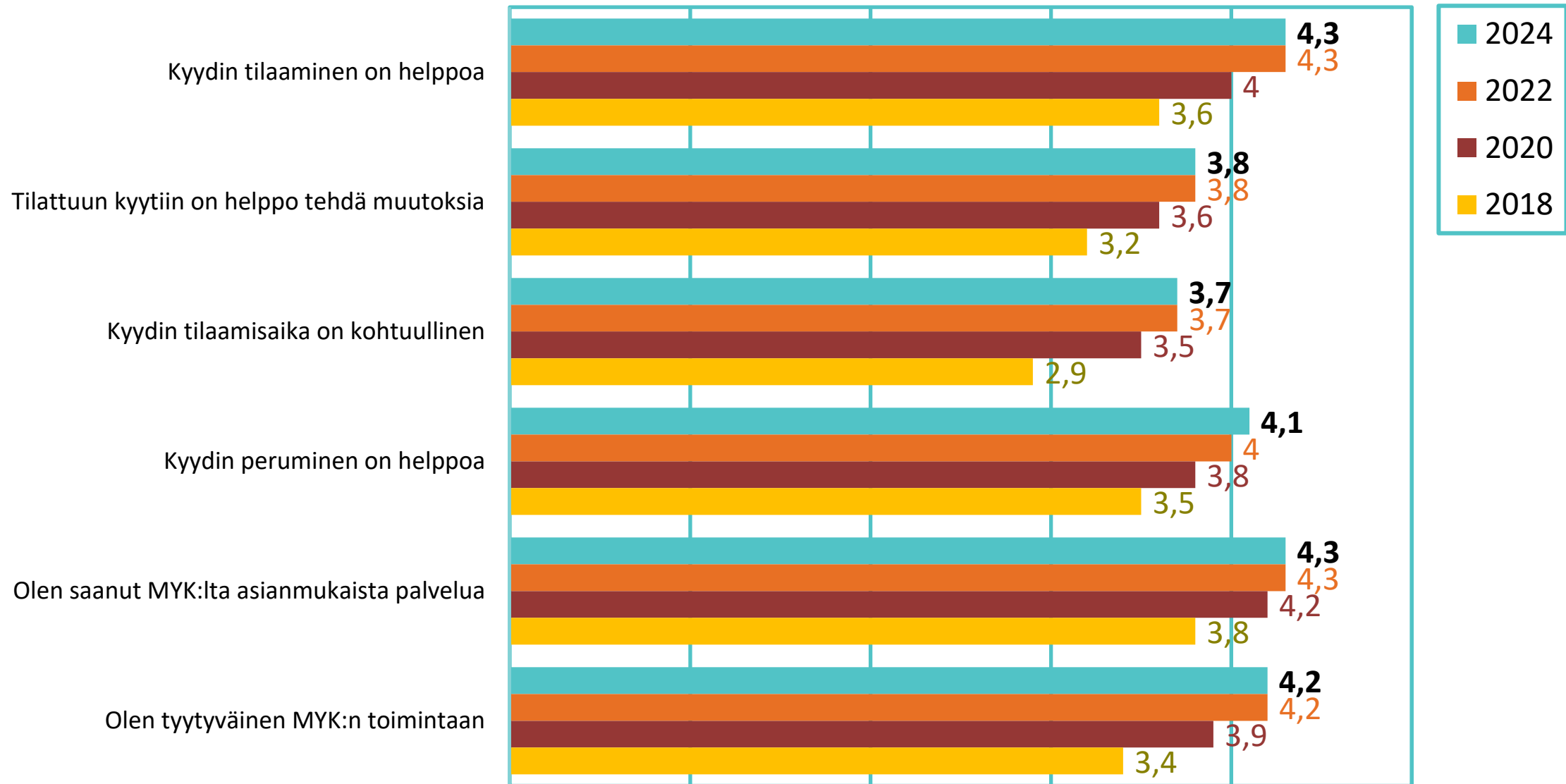


Kyydin tilaamisaika on kohtuullinen: 3,7



■ Täysin eri mieltä ■ Osittain eri mieltä ■ En samaa enkä eri mieltä ■ Osittain samaa mieltä ■ Täysin samaa mieltä

MIELIPIIDE MYK:N TOIMINNASTA 2018-2024



MIELIPIIDE KULJETTAJIEN TOIMINNASTA

Mielipideväittämien keskiarvot
Likert-asteikolla 1-5



Kuljettaja auttaa tarvittaessa kuljetukseen ja avustamiseen liittyvissä asioissa.

4,5

Kuljettajan käytös on asiallista ja ystävällistä.

4,6

Kuljettaja on ammattitaitoinen ja palveleva.

4,5

Kuljettaja osaa käyttää apuvälineitäni asianmukaisesti.

4,5

Kuljettajan ajotapa on turvallinen.

4,6

KULJETTAJIIN LIITTYVÄ AVOIN PALAUTE

- Yleisesti erittäin hyvää palautetta
- Kritiikki liittyy yksittäisiin kuljettajiin tai tilanteisiin
- Kuljettajille toivottiin koulutusta



KULJETTAJIEN KÄYTÖS

- ✓ Kohteliaisuus, avuliaisuus ja ystävällisyys
- ✗ Epäasiallisuus, epäkohteliaisuus
- ✗ Asiakasta ei autettu tarpeeksi



AMMATTITAITO

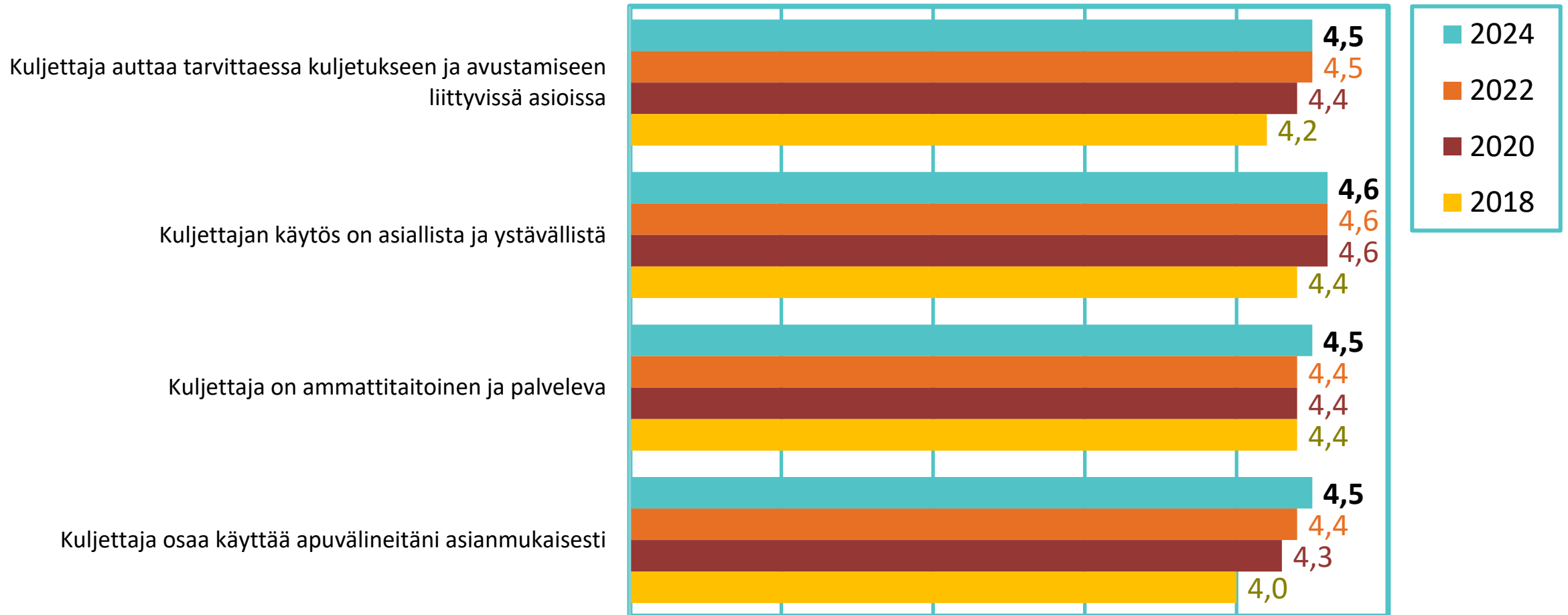
- ✓ Hyvä ammattitaito
- ✗ Vaikeuksia löytää osoitteeseen
- ✗ Ajotaito tai ajotyyli turvallisuusriski
- ✗ Osaamattomuutta apuvälineiden käytössä



AUTON KUNTO

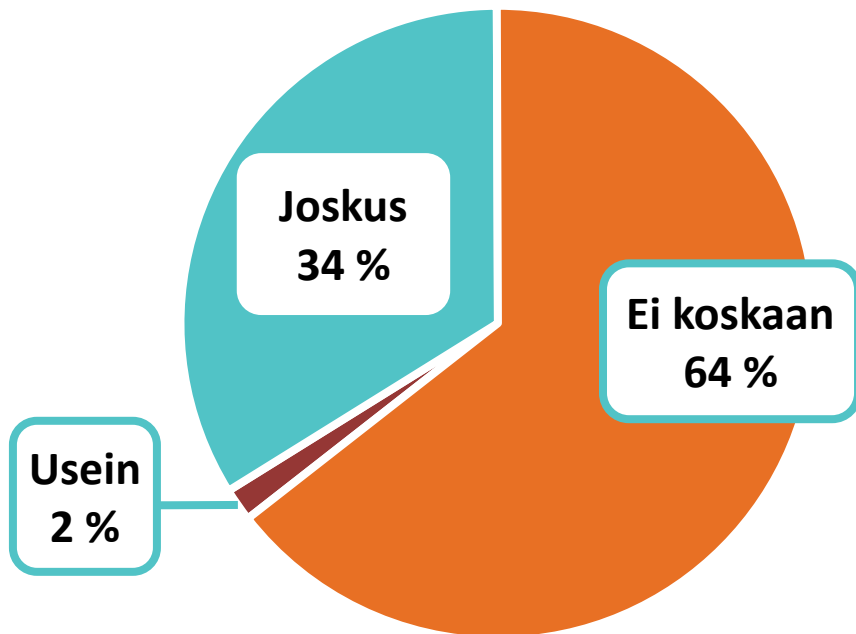
- ✗ Puutteellinen varustelu
- ✗ Epäsiisti auto
- ✗ Huono ilmanlaatu

MIELIPIIDE KULJETTAJIEN TOIMINNASTA 2018-2024

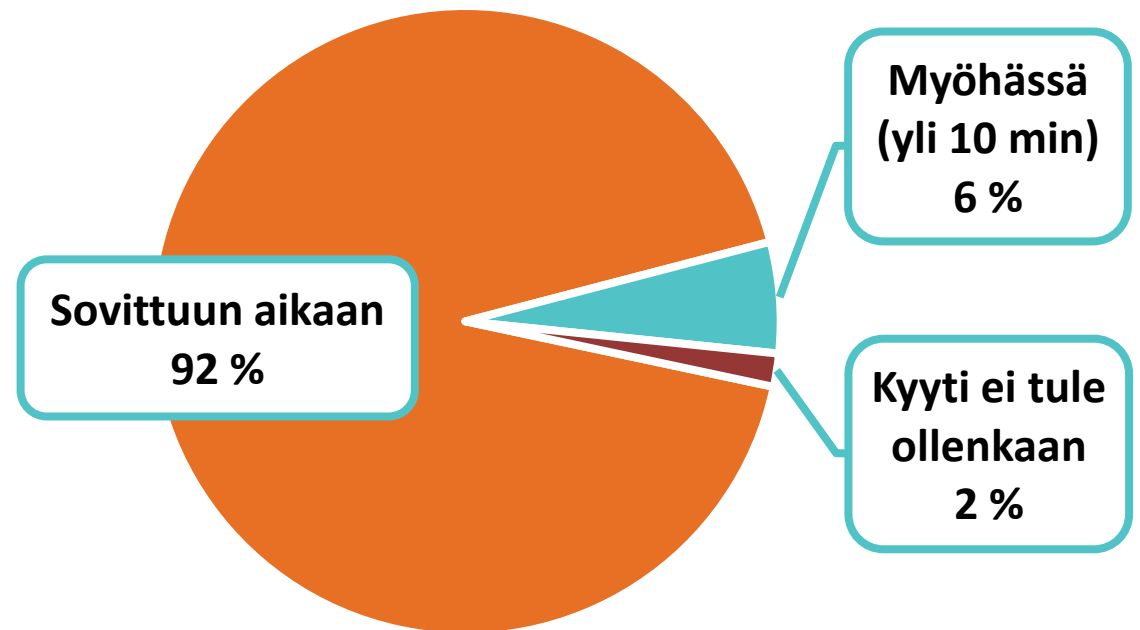


KYYTIEN AIKATAULUT

Ehdottaako MYK Teille aikataulun muutosta tilattuun kyytiin? (547)



Milloin tilattu kyytinne yleensä saapuu? (529)



KYYTIEN AIKATAULUT

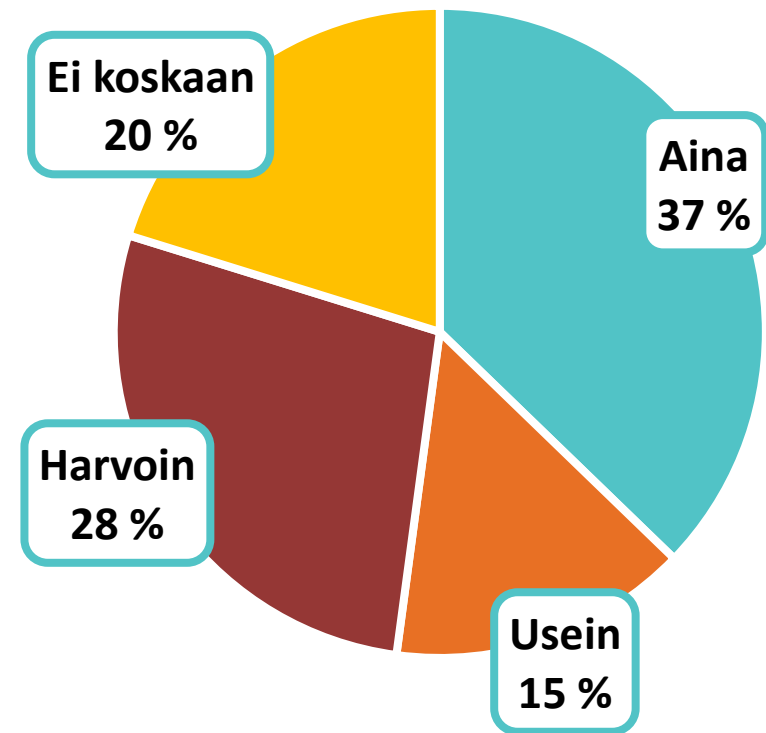
Ongelmat kyytien saapumisessa 2024
tammikuusta toukokuuhun (503)

70 %:lla ei ongelmia kyytien saapumisessa
27 % raportoi myöhästyneistä kyydeistä
11 % raportoi saapumatta jättäneistä kyydeistä

Yht. 320 myöhästynyttä kyytiä
(3 % kaikista kyydeistä)

Yht. 110 saapumatta jättänyttä kyytiä
(1 % kaikista kyydeistä)

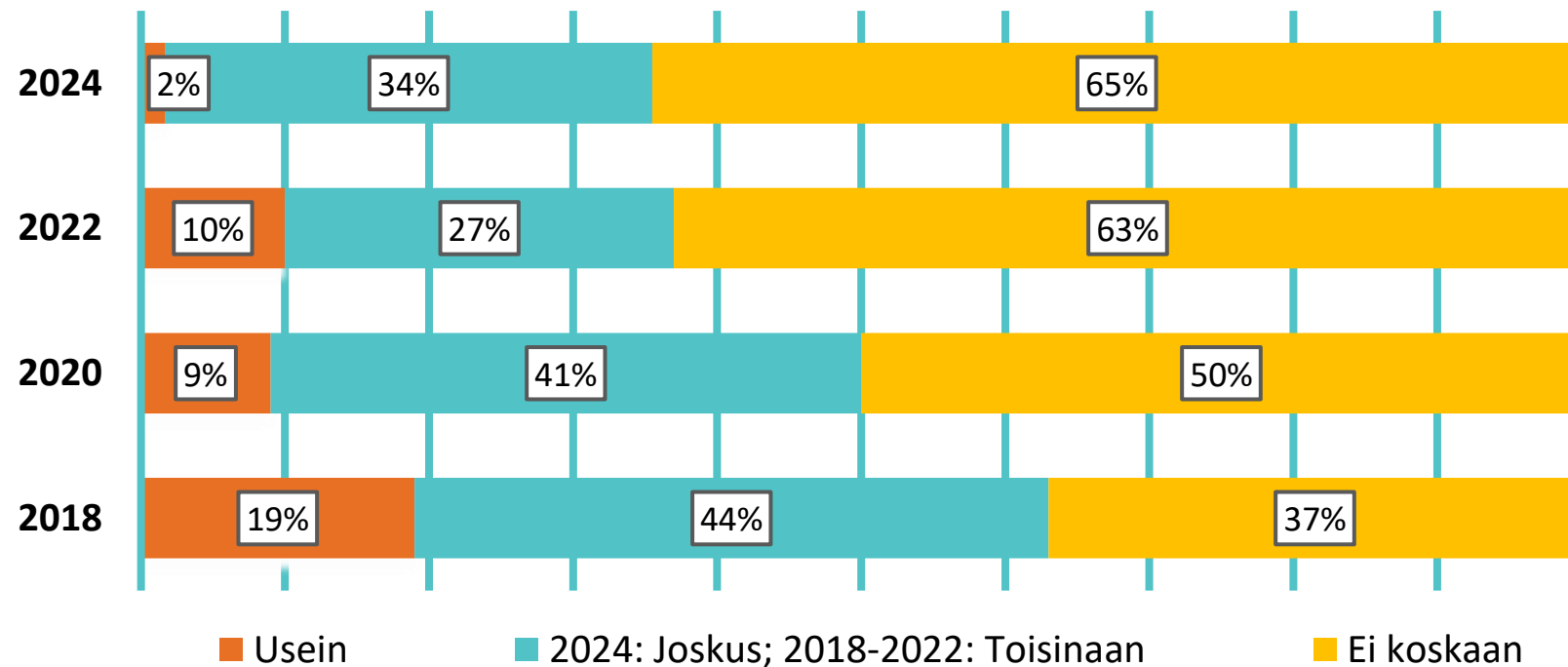
Onko Teille ilmoitettu
myöhästyneestä kyydistä? (301)



KYYTIEN AIKATAULUT 2018-2024

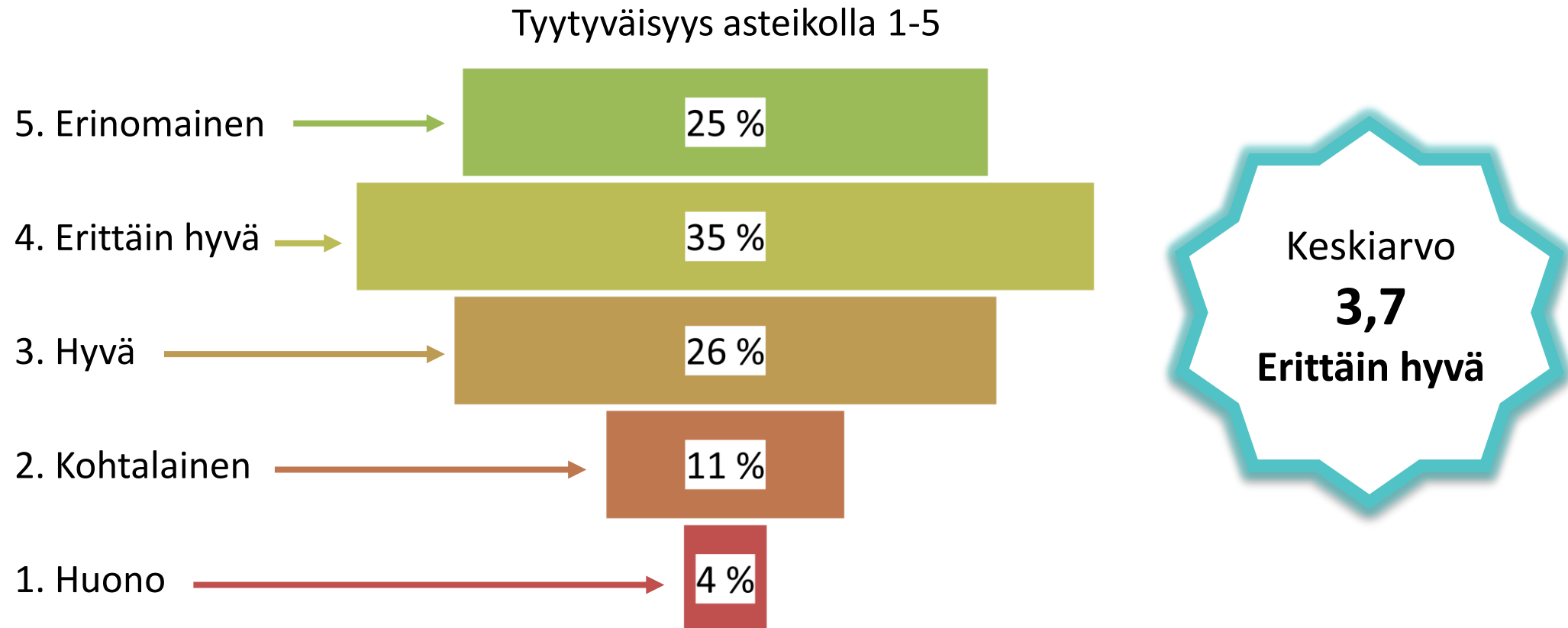
2024: Ehdottaako MYK Teille aikataulun muutosta tilattuun kyytiin?

2018-2022: Joudutteko sovittamaan omaa aikatauluanne MYK:n antaman aikataulun mukaan?

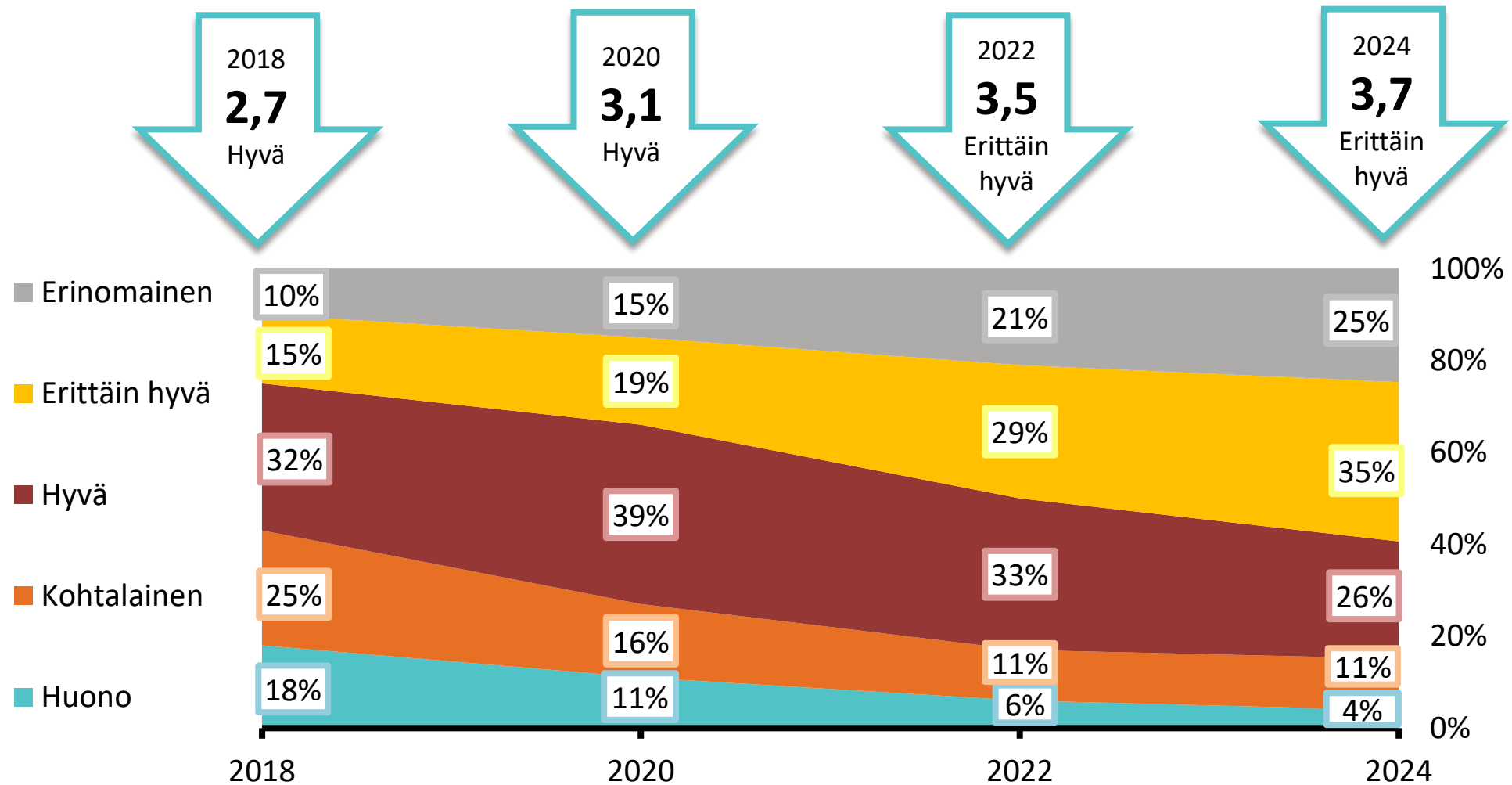


TYTYVÄISYYS KULJETUSPALVELUIDEN JÄRJESTÄMISEN TAPAAN

542 vastaajaa

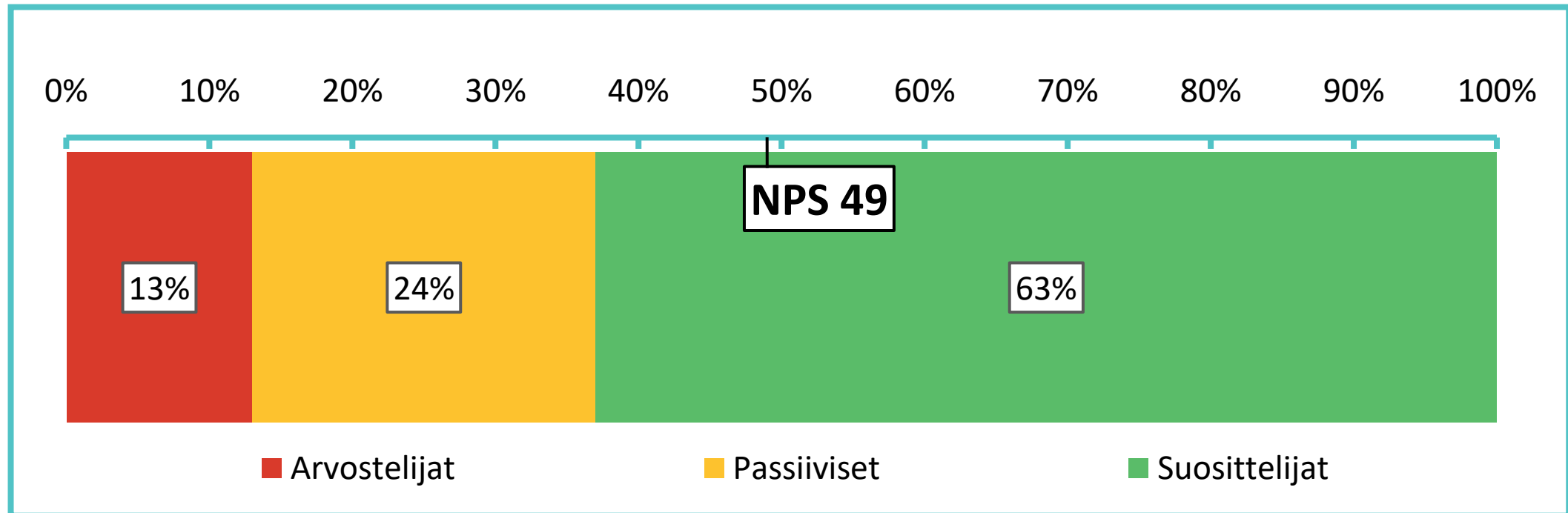


TYTYVÄISYYS KULJETUSPALVELUIDEN JÄRJESTÄMISEN TAPAAN 2018-2024



TYTYTYVÄISYYS NPS-INDEKSILLÄ

Kuinka todennäköisesti suosittelisitte saamaanne palvelua jollekin toiselle?



KEHITYSKOHTEET AVOVASTAUSTEN PERUSTEELLA: KULJETUSPALVELUN JÄRJESTÄMISEN TAPA



TILAUSAIKA

- Tilausaika lyhyemmäksi (1 h)
- Tilausaika pois
- Pikamatkoja kuukaudelle



AIKATAULUT

- Luotettavuutta kyytien aikatauluihin
- Ilmoitukset myöhästymisistä ja kyytimuutoksista



TIETTY TAKSI

- Vakiotaksioikeus
- Mahdollisuus toivoa kuljettajaa
- Oman paikkakunnan taksi



KUNTARAJAT

- Kuntarajat pois
- Kilometripankki käyttöön

KEHITYSKOHTEET AVOVASTAUSTEN PERUSTEELLA: KULJETUSPALVELUN JÄRJESTÄMISEN TAPA



AUTO

- Mahdollisuus saada asiakkaan tarpeisiin ja toimintakykyyn sopiva auto, esim. matalalattia-auto



MATKAMÄÄRÄ

- Lisää matkoja kuukaudelle
- Mahdollisuus säästää matkoja



ASIOINTI

- Meno-paluu samalla autolla
- Pidempi asiointiaika (1 h)
- Mahdollisuus lyhyisiin pysähdyksiin



KYYTIJÄRJESTELYT

- Aikataulujen kirjaamiseen huolellisuutta
- Taksien ja MYK:n parempi kommunikaatio
- Loogisempi matkojenyhdistely