

**Asiakaspalautekyselyn tulokset vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisesta kuljetuspalvelusta sekä vammaispalvelun sosiaalityöstä ja sosiaaliohjauksesta**  
6029/00.02.02/2024

Hyvinvointialueen vammaisneuvosto 12.09.2024 § 83

Lisätiedot	<p>Palvelupäällikkö Kristiina Räsänen sähköposti: kristiina.rasanen@siunsote.fi p. 013 330 5184</p>
Käsittely	<p>Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen kehittämispäällikkö Anne Pyykkönen esitteli asiakaspalautekyselyn tuloksia. Hän kertoi, että tuloksia on esitelty viime viikolla kuntien vammaisneuvostoille.</p> <p>Vammaisneuvoston jäsenet kiittivät selkeästä kyselystä. He pitivät tärkeänä sitä, että yhteydenottoihin saadaan vastaukset ja kyyti tulee sovittuna ajankohtana. Keskustelussa nousi esille tapauksia, joissa kyyti ei ole tullut ollenkaan tai yhteydenottoon ei ole saatu vastausta. Polkka Oy:n logistiikkapäällikkö Juha-Matti Alanen kertoi, että matkat suunnitellaan ja varataan Matkojen yhdistelykeskuksen toimesta etukäteen, jotta voidaan varmistaa niiden toteutuminen. Kyytiä varatessa on tärkeä kertoa kyytiin liittyvistä aikatauluista kuten junan lähtemisestä, jotta ne osataan ottaa huomioon. Asiakkaan tulee myös pitää yhteystietonsa ajan tasalla, jotta kuski osaa mennä oikeaan osoitteeseen tai tarvittaessa soittaa asiakkaalle.</p> <p>Vammaisneuvoston jäsenet antoivat kehittämissuhteita. Heidän mielestään asiakkaille tiedottamista pitää parantaa. Olisi hyvä, jos kyydin saapumisesta tiedotettaisiin tai matkan varaaja pystyisi itse seuraamaan kyydin saapumista. Yhtenä ratkaisuna tähän esitettiin sovellusta, jonka kautta kyyti tilattaisiin.</p> <p>Keskusteltiin myös siitä, että MYK:in työntekijät jalkautuisivat kuskien pariin, jolloin olisi mahdollista keskustella ja kehittää toimintaa molemmin puolin.</p>
Selostus	<p>Siun soten Vammaispalvelut toteutti huhti-toukokuun aikana yhteistyössä Pohjois-Karjalan Matkojenyhdistelykeskuksen ja Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen kanssa asiakaspalautekyselyn vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisesta kuljetuspalvelusta sekä sosiaalityöstä ja sosiaaliohjauksesta. Kysely tarjoaa tietoa palvelun toteutumisesta ja asiakastyytyväisyyden kehittymisestä.</p> <p>Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen kehittämispäällikkö Anne Pyykkönen ja Polkka Oy:n logistiikkapäällikkö Juha-Matti Alanen ovat vieraana vammaisneuvoston kokouksessa esittelemässä asiakaspalautekyselyjen tuloksia. Esittelyn jälkeen vammaisneuvoston jäsenillä on mahdollisuus esittää kysymyksiä.</p>