

Keskustelutilaisuus vammaispalvelulain mukaisista kuljetuspalveluista

11.4.2023 klo 13 – 15

Sokos Hotel Kimmel/ Teams



Ohjelma

- klo 12.30 Kahvit
- klo 13.00 Tilaisuuden avaus: Juha Mustonen, aluehallituksen puheenjohtaja, tilaisuuden puheenjohtaja
- Kuljetuspalveluiden asiakaspalautteet ja kehittäminen 2018 – 2022, Anne Pyykkönen, Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry
- Nykyiset käytänteet:
 - Kyytien yhdistäminen ja järjestämiseen liittyvät asiat – Juha Matti Alanen, Polkka oyj
 - Palvelujen järjestäminen ja lainmukainen toiminta, Tarja Hallikainen ja Kristiina Räsänen, Pohjois-Karjalan hyvinvointialue – Siun Sote
- Keskustelua
- Klo 15.00 Tilaisuus päättyy

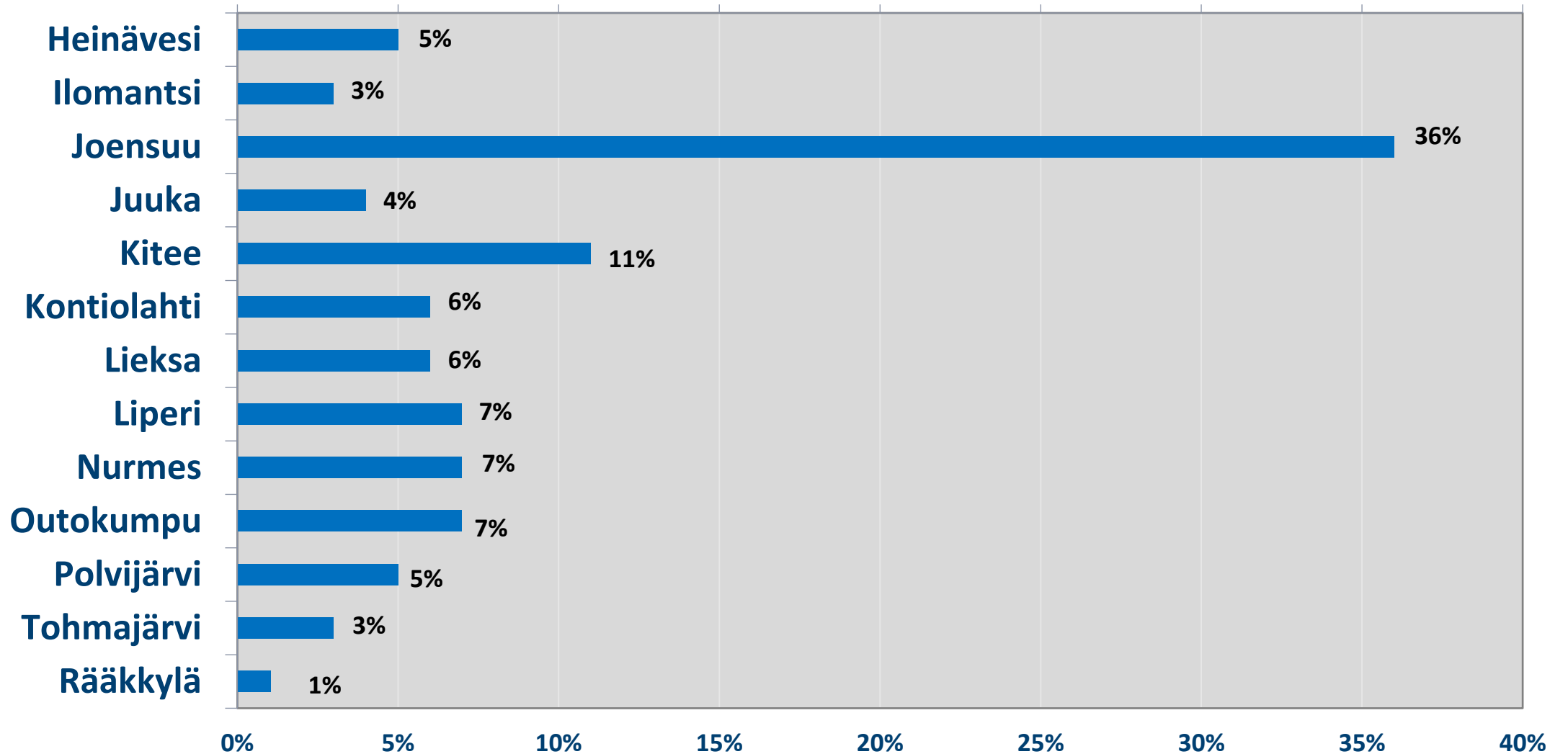
VAMMAISPALVELULAIN JA SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAISEN KULJETUSPALVELUN ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELYN TULOKSET

Kevät 2022, vertailu 2018 ja 2020 kyselyihin
11.4.2023 kehittämispäällikkö Anne Pyykkönen

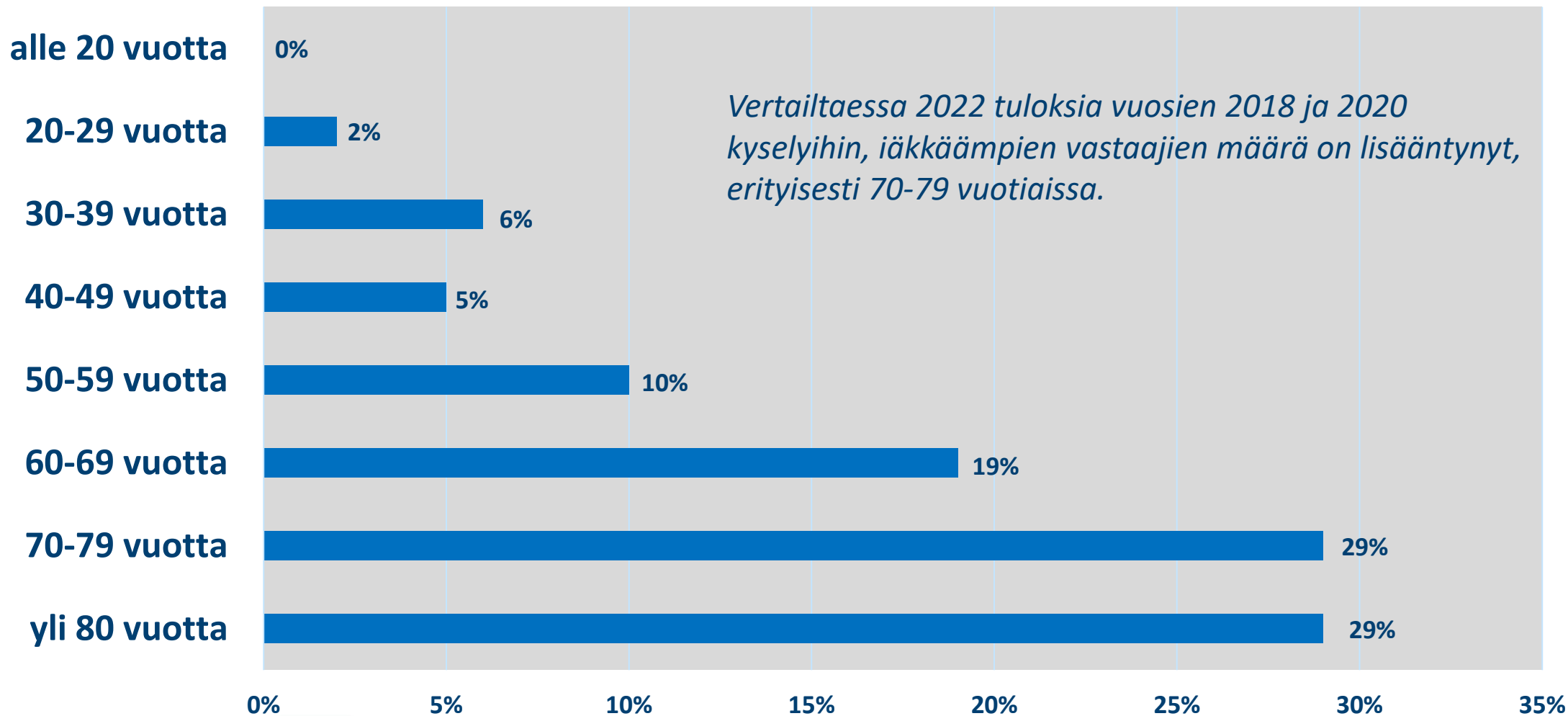
Kyselyjen tausta, vastausprosentti

- Kyselyillä kerättiin palautetta kokemuksista liittyen **vammaispalvelulain** ja **sosiaalihuoltolain** mukaisen kuljetuspalvelun käyttämiseen
- Kysely toteutettiin Siun soten, Pohjois-Karjalan Matkojenyhdistelykeskuksen ja Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen yhteistyönä vuosina 2018, 2020 ja 2022
- **Vuoden 2022** kysely oli avoinna 25.4.-22.5.2022 välisenä aikana, ja paperinen kyselylomake postitettiin jokaiselle noin 2440:lle Siun soten ja Pohjois-Karjalan Matkojenyhdistelykeskuksen alaisen kunnan asiakkaalle kotiin
 - Paperiset vastaukset siirrettiin sähköiseen kyselylomakkeeseen
 - Kyselyyn oli mahdollista vastata myös puhelimitse
- Vastauksia kyselyyn saatiin **610**, vastausprosentiksi muodostui **25**
- **Tässä esityksessä käsitellään 2022 tuloksia, vertaillen vuosiin 2020 2018**

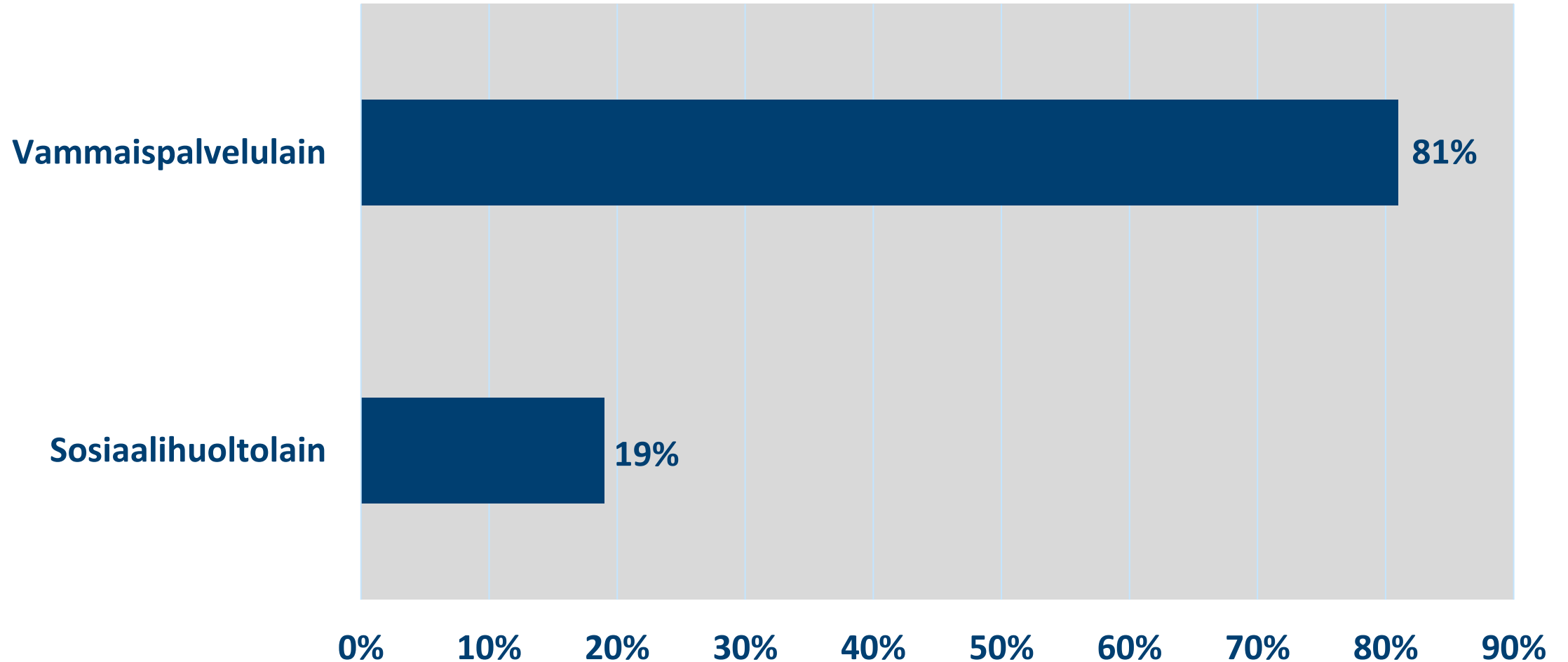
Vastanneet asuinkunnittain, vastaajien määrä 575



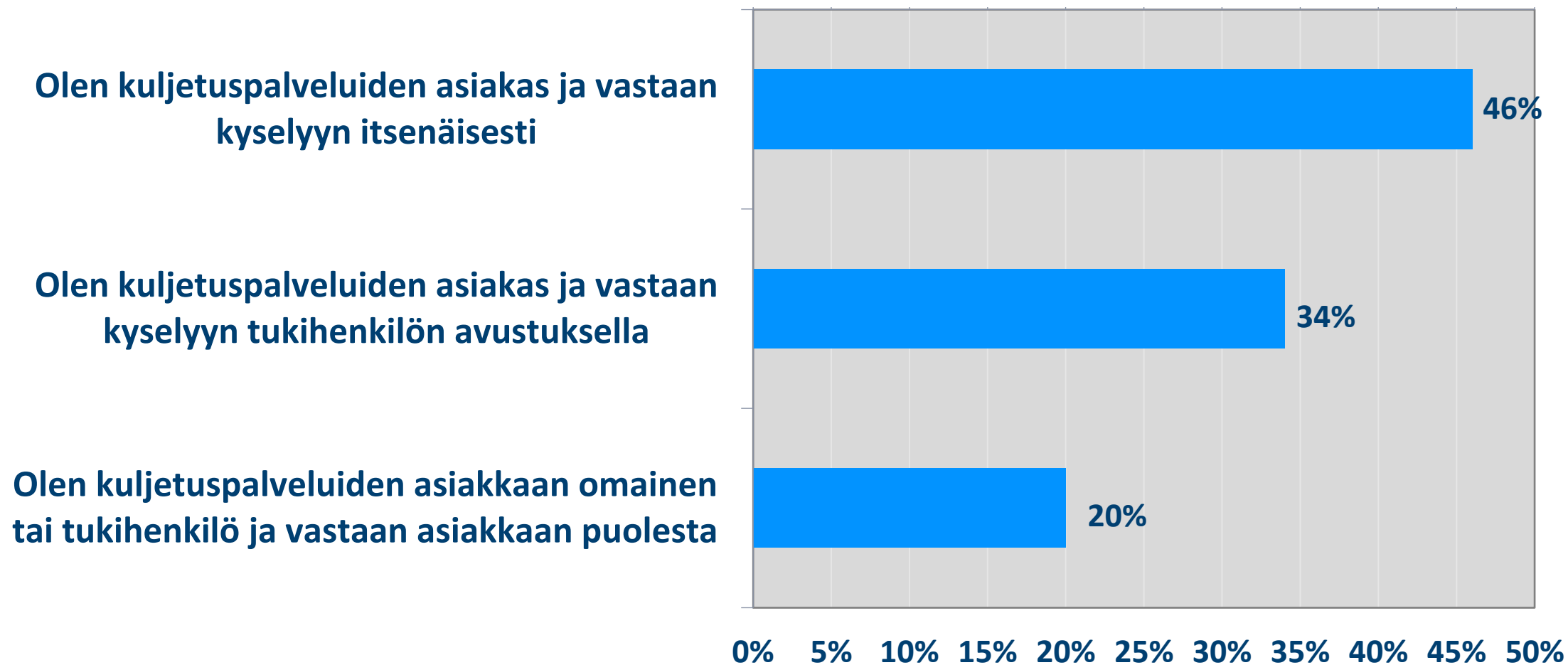
Vastanneiden ikäjakauma, vastaajien määrä 601



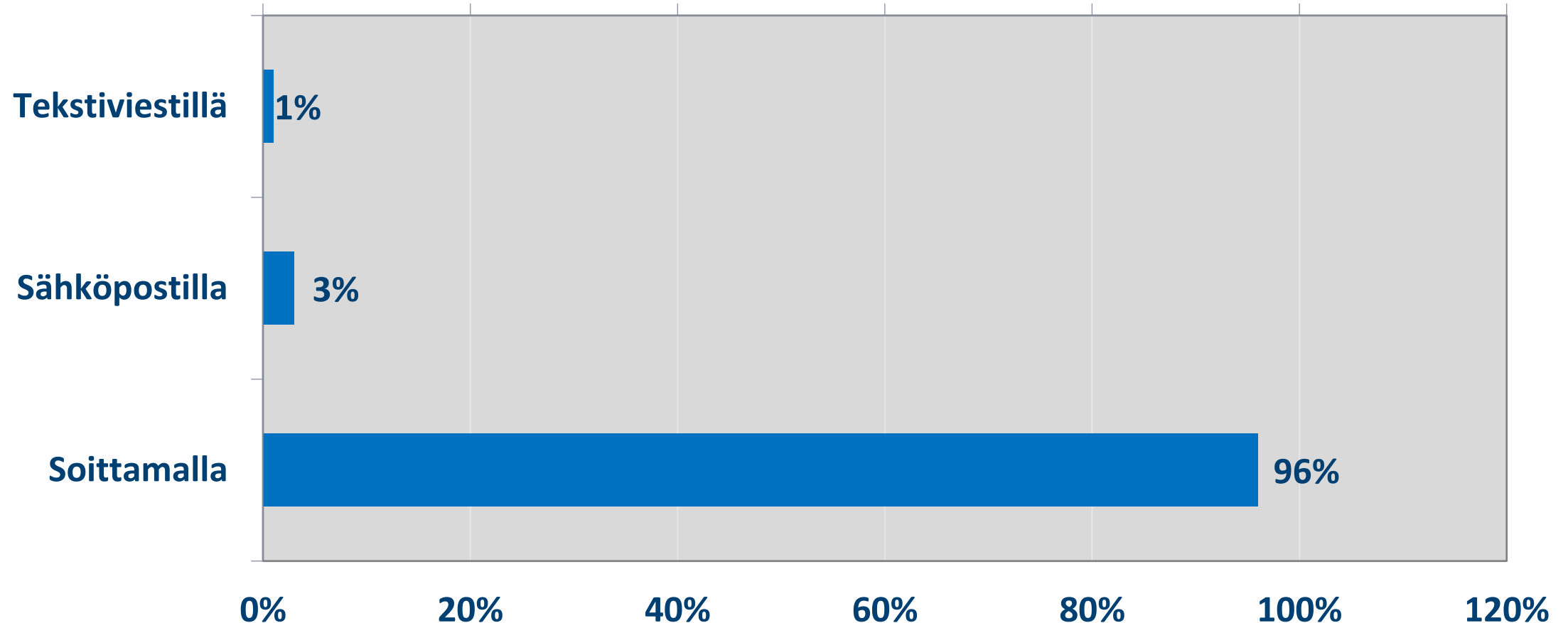
Kuljetuspalvelun laki, vastaajien määrä 608



Kyselyyn vastaaja, vastaajien määrä 593

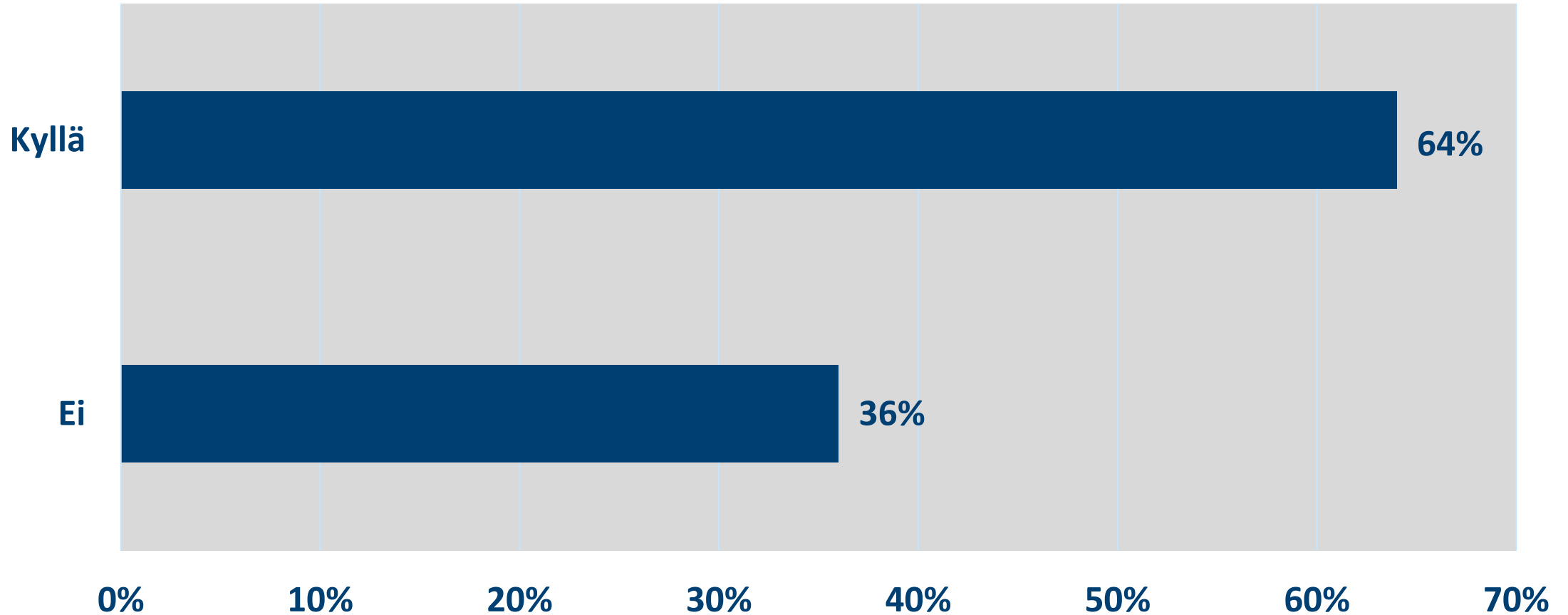


Kuljetuskyydin tilaaminen, vastaajien määrä 581

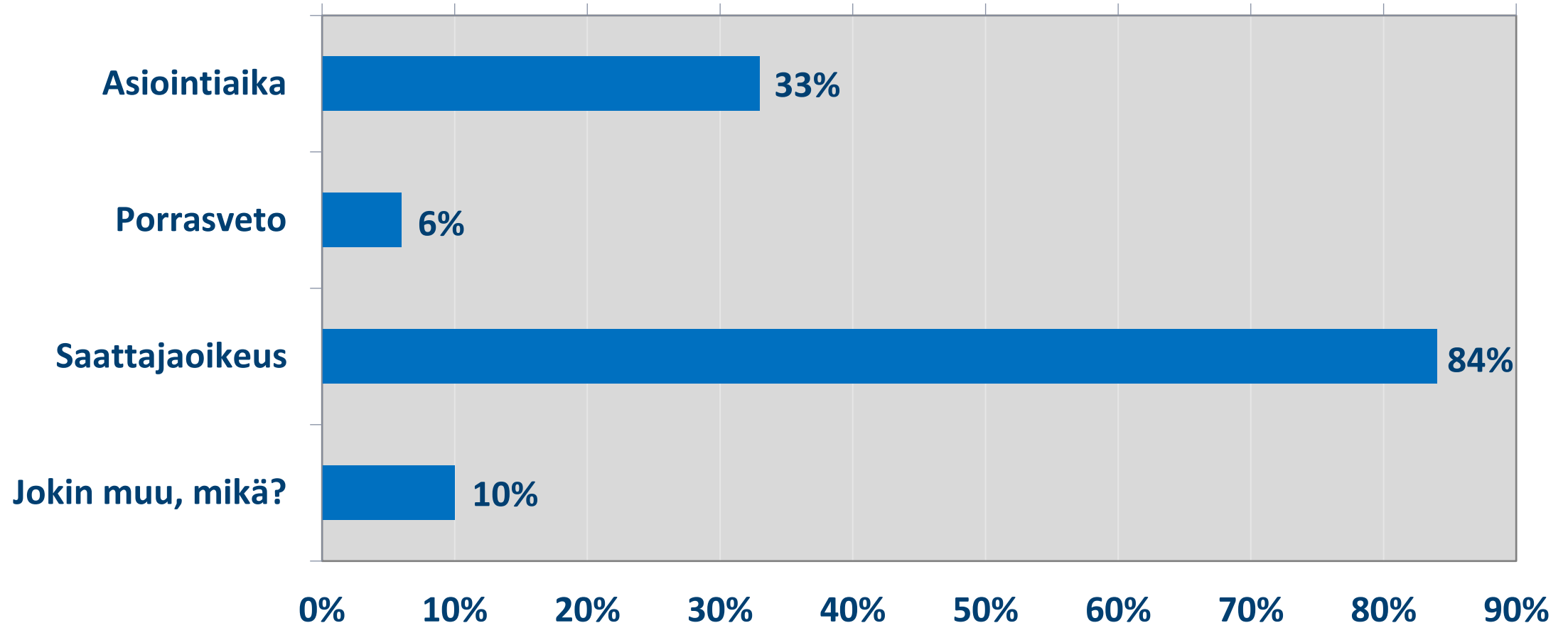


Myönnettyt erillisoikeudet, vastaajien määrä 547

Onko teille myönnetty erillisoikeuksia?



Myönnettyt erillisoikeudet, vastaajien määrä 576

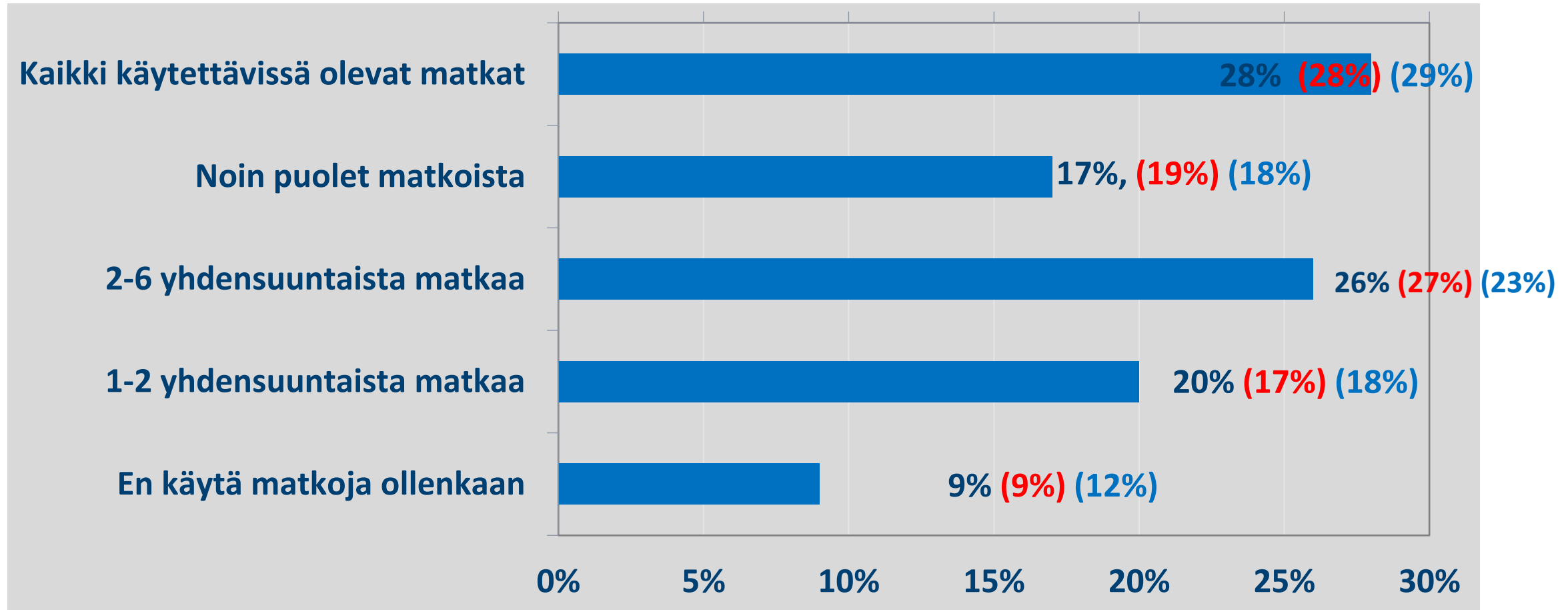


Käyttökokemukset erillisoikeuksien käytöstä

- Vastaajat kertoivat erillisoikeuksien toteutumisesta käytännössä
- Saattajaoikeutta pidettiin tarpeellisena, jos muita saattajia ei ollut taksikuski toimi saattajana
- Asiointiaika 45min, osa mainitsi että taksin kuljettaja apua tarvittiin myös kaupassa asiointiin
- Kohtaan ”jokin muu” oli mainittu eniten ylimääräisistä matkoista kuukaudessa Joensuuhun tai sukulaisten luo sekä apuvälineiden kuljetuksesta mukana, etenkin pyörätuoli ja rollaattori
- Kaikki eivät olleet tietoisia erillisoikeuksistaan. Vastasivat, että ei ole myönnetty, mutta valitsivat vaihtoehtoista kuitenkin jonkin

Kuljetuskyytien käyttäminen keskimääräisesti kuukaudessa, vastaajien määrä 566

Kuinka monta yhdensuuntaista matkaa asiointiin ja virkistykseen, työhön ja opiskeluun käytätte keskimäärin kuukauden aikana?

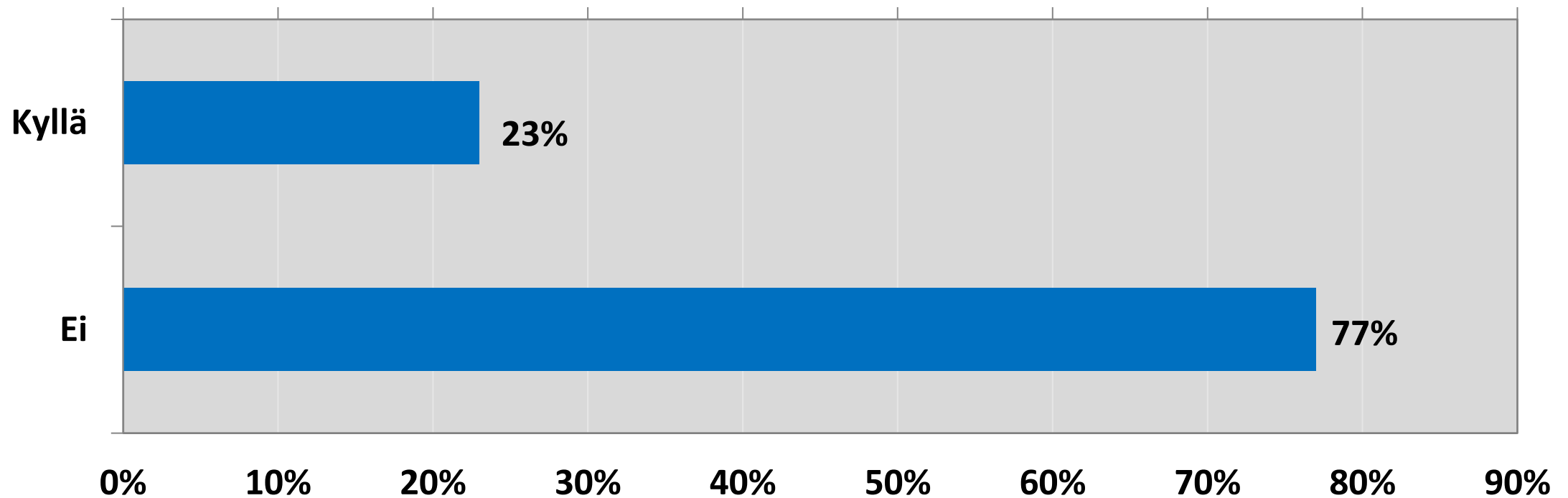


8. Mikäli käytätte kuljetuspalvelua vain 1-2 kertaa kuukaudessa, tai ette käytä palvelua ollenkaan, mistä tämä johtuu?

- Vastauksissa näkyi paljon se, että korona on rajoittanut matkojen käyttöä
- Ei koeta tarvetta enemmälle käytölle
- Oma jaksaminen tai terveyden tila, liikkuminen voi olla vaikeaa
- Saa kyydin muualta, liikkuu omin keinoin
- Kuljetuspalvelu ei toimi toivotulla tavalla
- Esimerkiksi: paluukyydin tilaamisessa on hankala ennakoida 1,5h. Tai asiakkaalle on myönnetty kuljetuspalvelu tavalliseen henkilöautoon, johon on hankala päästä pyörätuolilla.
- Kyytejä ei koeta riittävän turvallisiksi
- Esimerkiksi: huono palvelukokemus, epävarmuutta kyytien saapumisesta

Välttämättömien henkilökohtaisten kuljetustarpeiden täyttyminen, vastaajien määrä 560

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



Henkilökohtaiset tarpeet, jotka eivät toteudu avointen vastausten perusteella kuljetuspalvelun turvin

- Kaupoissa käynti, sukulaisten ja läheisten näkeminen, kyydit eivät riitä harrastuksiin tai muuhun virkistäytymiseen
- Näitä oli perusteltu seuraavasti:
- Taksimatkojen kunnan rajat tulevat vastaan, palvelu olisi Joensuussa, mutta matka ei riitä sinne asti. Läheiset joita haluaisi tavata ovat liian kaukana.
- Matkustaminen taksilla on vaikeaa tai asiakas tarvitsisi apua enemmän apua esim. kaupassa asioimiseen.

Kuljetuspalveluiden hakeminen, myöntäminen ja hyödyllisyys



Pohjois-Karjalan Matkojenyhdistelykeskuksen toiminta

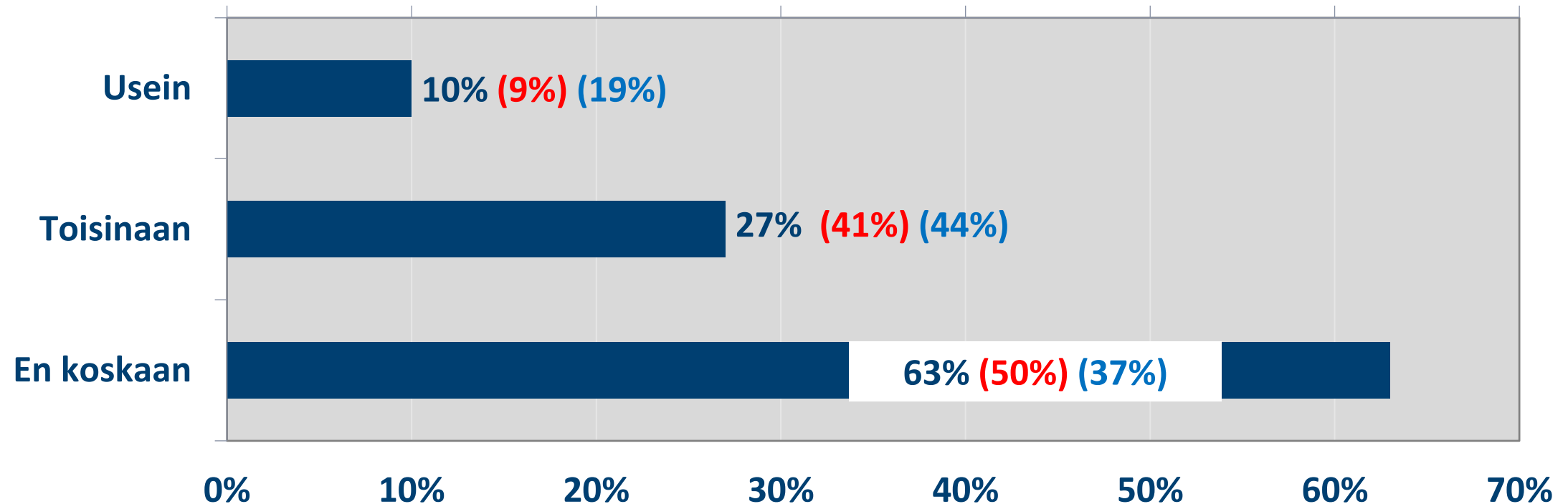


*VUODEN 2020 KYSELYN PROSENTTI

*VUODEN 2018 KYSELYN PROSENTTI

Oman aikataulun sovittaminen MYK:n antaman aikataulun mukaan, vastaajien määrä 534

Joudutteko sovittamaan omaa aikatauluanne Pohjois-Karjalan Matkojenyhdistelykeskuksen antaman aikataulun mukaan?

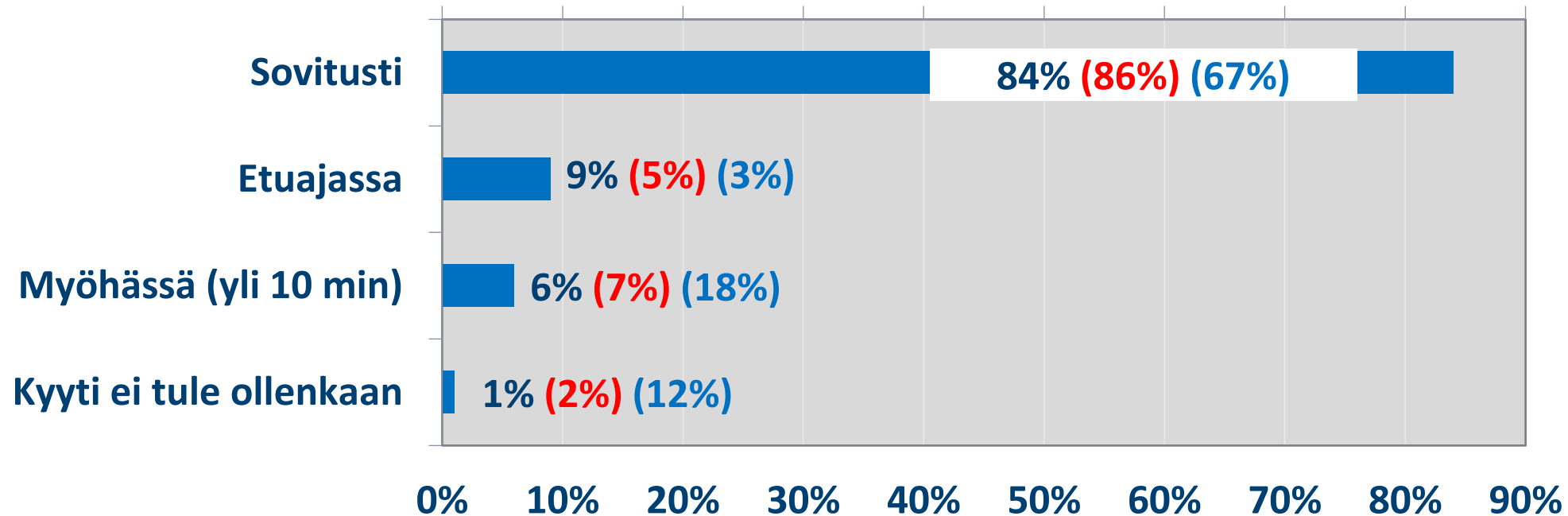


*VUODEN 2020 KYSELYN PROSENTTI

*VUODEN 2018 KYSELYN PROSENTTI

Tilatun kyydin saapuminen keskimäärin, vastaajien määrä 551

Miten tilattu kyytinne saapuu keskimäärin?



*VUODEN 2020 KYSELYN PROSENTTI

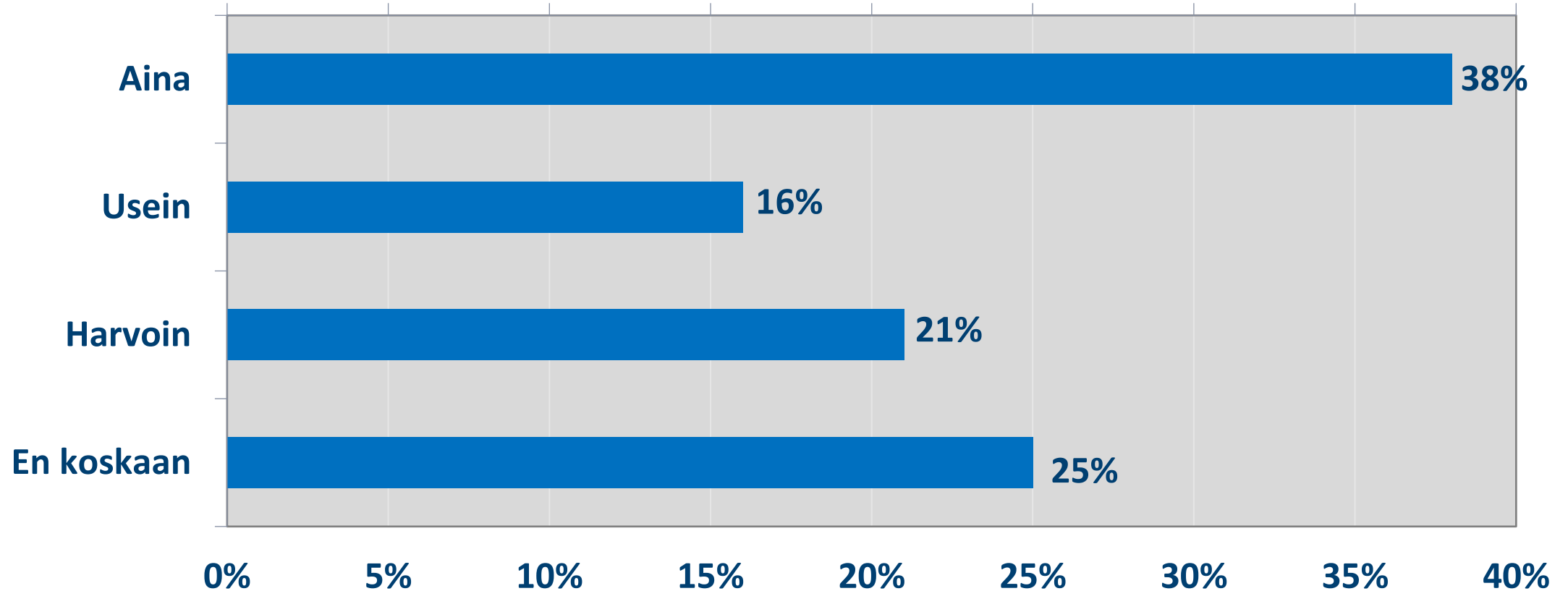
*VUODEN 2018 KYSELYN PROSENTTI

Kyytien saapumisesta tarkemmin kertominen avoimissa vastauksissa

- Useat vastasivat, että kyydit ovat saapuneet sovitusti tai eivät ole tulleet ainakaan myöhässä.
- Osa vastasi kyytien olevan joskus myöhässä.
- Osa kertoi, että kyyti ei ole aina tullut hakemaan ollenkaan, jonka takia omia menoja on peruuntunut. Aina ei ole tullut ilmoitusta myöhästyneestä tai peruuntuneesta kyydistä ja on jouduttu soittamaan uudestaan.
- Tällaisia tilanteita ovat: kyyti on mennyt aluksi väärään osoitteeseen, kyyti on myöhästynyt edellisen kuljetuksen takia, huono keli.

Ilmoituksen saaminen myöhästyneestä kyydistä, vastaajien määrä 424

Oletteko saaneet ilmoituksen myöhästyneestä kyydistä?



Taksien toiminta



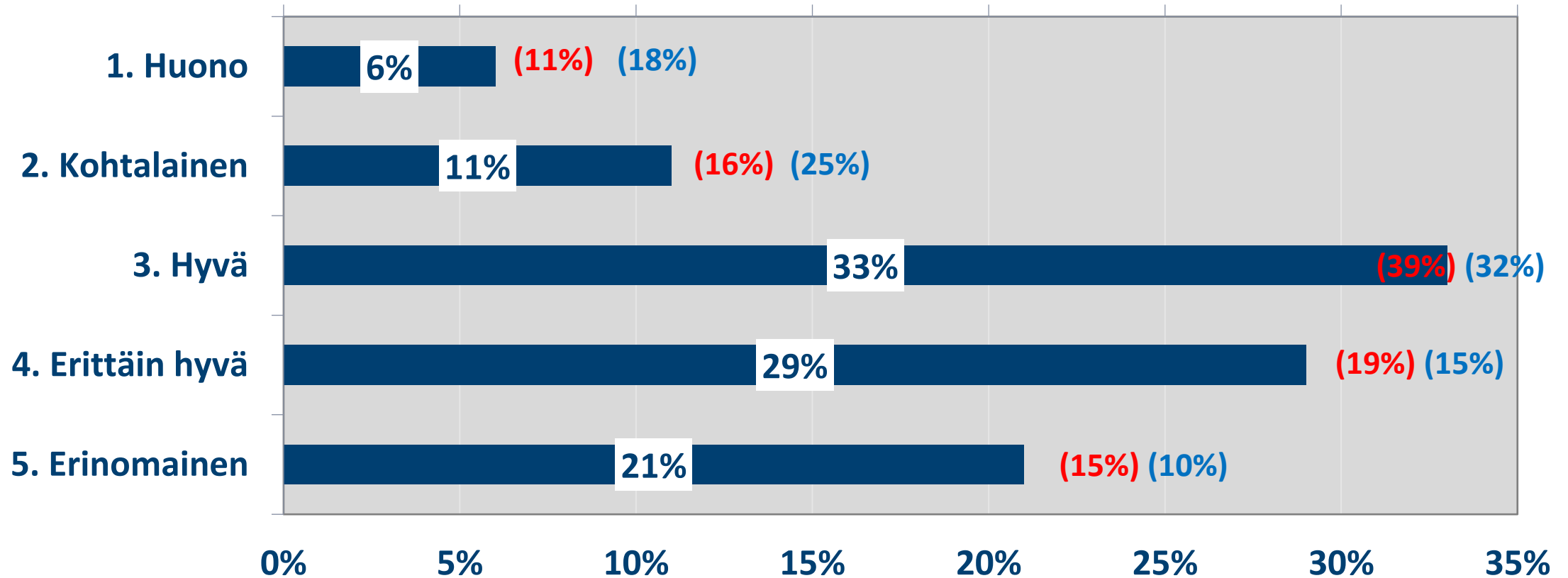
*VUODEN 2020 KYSELYN PROSENTTI

*VUODEN 2018 KYSELYN PROSENTTI

Avoimet vastaukset liittyen invataksien varustetasoon ja kuljetuksiin

- Mielpideväittämissä kysyttäessä, monet olivat vastanneet olevansa suhteellisen tyytyväisiä invataksien varustetasoon (keskiarvo 4,3)
- Avoimella vastauksella oli mahdollista kertoa, mistä johtui jos varustetaso ei vastannut tarpeita
 - Sähkömopo ei mahdu kyytiin, liian ahtaat tilat, autoissa paljon tavaraa, korkeisiin autoihin hankala nousta kyytiin

Tyytyväisyys kuljetuspalveluiden järjestämisen tapaan, vastaajien määrä 570



*VUODEN 2020 KYSELYN PROSENTTI

*VUODEN 2018 KYSELYN PROSENTTI

Näkökulmia tarpeita palvelevaan julkiseen liikenteeseen

- Lähes kaikki kysymykseen vastanneet kertoivat, ettei minkäänlainen julkinen liikenne palvelisi heitä.
- Syitä esimerkiksi:
- Huonot liikenneyhteydet, julkista liikennettä ei ole ollenkaan tai lähimmälle pysäkille on matkaa
- Liikkuminen huonoa tai julkisten käyttäminen muuten hankalaa

Näkökulmia tarpeita palvelemaan julkiseen liikenteeseen

- Millainen julkinen liikenne mahdollisesti palvelisi:
- Matalalattiabussi, avustaja mukaan
- Pysäkit lähellä, kyyti veisi suoraan perille ja noutaisi kotoa
- Enemmän reittejä ja vuoroja

Kuljetuspalvelun kehittämisen kohteet avoimien vastausten perusteella 2022

- Eniten vastauksissa mainittiin tilausajasta ja kuntarajoista
- Odotusaika/tilausaika 1,5h liian pitkä
- Kuntarajat pois, tilalle esim. tietty kilometri matka, mahdollisuus käydä Joensuussa.
- Toivottiin, että sama taksi voisi kyyditä sekä meno- ja paluumatkan.
- Lähitaksit tai oman paikkakunnan taksit voisivat hoitaa kyydit.
- Muita mainintoja: taksikortit, kyytien ketjuttaminen, omataksi tai tuttu kuski, enemmän matkoja, suorasoitto oikeus, enemmän tietoa kyydeistä

Kehittämisen kohteet ja kiitokset

- ”Olisi erinomaista jos käyttöön tulisi edes jokunen lyhyen tilausajan taksintilausaika kuukaudessa. Tämä mahdollistaisi esim. osallistumisen tilaisuuksiin, joiden alku ja/tai loppuaika ei ole kiinteää esim. konsertit, teatteriesitykset ja juhlat.”
- ”Kuljetusoikeutta voisi laajentaa siten, että olisi mahdollista poikkeustapauksissa ylittää kuntaraja.”
- ”Jos mahdollista, voisiko kulj.palvelua räätälöidä yksilöllisen tarpeen mukaan edes joissakin tilanteissa. Ei pääsääntöisesti, ei kirjavaa (sekavaa sovittelua).”

Kehittämisen kohteet ja kiitokset

- ”Toivoisin, että tilaaminen olisi selkeämpää, en oikein saa aina mieleistä kyytiä. Koen, että työntekijä ei ymmärrä MYK:ssä mitä yritän sanoa.”
- ”Kiitos kaikista kyydeistä, oli kiva tutustua uusiin taksikuskeihin.”
- ”Olen kiitollinen kuljetuspalveluiden palveluista.”
- ”Ei suurempia kommelluksia, kerran vain turvavyö jumittui, siitäkin viimein selvittiin.”

Tulosten vertaaminen edeltävään vuoden 2018 ja 2020 asiakastyytyväisyyskyselyyn

- Suhtautuminen kuljetuspalveluun kehittynyt positiivisempaan suuntaan.
- Tämä näkyy erityisesti kuljetuspalvelulle annetuissa arvosanoissa kysyttäessä tyytyväisyyttä kuljetuspalveluiden järjestämisen tapaan sekä mielipideväittämien vastauksissa.
- Kuljetuspalvelun järjestämiselle annettujen hyvien arvosanojen määrä on kasvanut suhteessa heikkoihin arvosanoihin.
- Mielipideväittämissä keskiarvot ovat lähes kaikki nousseet, osa on pysynyt samana.

KYYTIEN YHDISTÄMINEN JA NIIDEN JÄRJESTÄMINEN

Logistiikkapäällikkö Juha-Matti Alanen

Polkka – Pohjois-Karjalan tukipalvelut oy

- Joensuun kaupungin logistiikkapalvelut siirtyivät 1.10.2022 Polkka – Pohjois-Karjalan tukipalvelut oy:lle
 - Siirtyneet palvelut
 - Siun soten henkilökuljetuksien suunnittelu
 - Pohjois-Karjalan Matkojenyhdistelykeskus (MYK)
 - Reittikuljetukset
 - Joensuun kaupungin koulukuljetukset sekä Noutopoika- ja asiointiliikenteet
 - Polkan ruokakuljetukset
 - Pyrittiin muutoksien olevan vähäisiä ja eivätkä aiheuttaisi haasteita asiakkaiden suuntaan
 - Muutokset
 - Sähköpostiosoitteiden päätteet muuttuivat @polkkaoy.fi –muotoon esim. myk@polkkaoy.fi
 - Vanhoissa sähköpostiosoitteissa käytössä automaattinen siirto uusiin osoitteisiin
 - Noutopoika-matkatilauksien puhelinnumero vaihtui 013 267 7002
 - Vanhasta Noutopoika-numerosta automaattinen siirto uuteen numeroon

Ajankohtaista kuljetuspalveluissa

- Noutopoika ja palveluauto –liikenteessä aloitti uusi palveluntuottaja 1.8.2022 alkaen
- Siun soten ohjeistamana matkojen yhdistelyihin palattiin 17.10.2022 alkaen
- Pyörätuolilla maksutta JOJO-liikenteen matalalattialinjoilla kyytiin 1.1.2023 alkaen
 - Pyörätuoliasiakas ja saattaja matkustavat maksutta
- Kelan kuljetuksiin uusi palveluntuottaja 29.3.2023 alkaen
 - MYK seuraa muutoksen vaikutusta autojen saatavuudessa
- MYK välityksessä oleva autotilanne kehittyy koko ajan positiivisesti
 - n. 135 autoilijaa
 - n. 235 autoa
 - Henkilöautot n. 105 kpl
 - Esteettömät ja suurikokoiset autot n. 50 kpl
 - Paarivarusteiset autot n. 80 kpl, joista suurin osa pyörätuolipaikallisia autoja
 - Autoilijat investoivat kalustoon ja pyörätuolipaikallisia autoja uusitaan hyvin

KULJETUSPALVELUT 11.4.2023

Lailisuus oikeuskäytäntö ja menettely

Palvelujohtaja Tarja Hallikainen

Itä-Suomen hallinto-oikeus vv. 2018-2022

Yhteensä 42 päätöstä jakautuen seuraavasti:

- Vuonna 2018 kuusi valitusta
- Vuonna 2019 neljä valitusta (sis. 1 KHO ratkaisu)
- Vuonna 2020 yhteensä 15 valitusta (sis. 1 KHO ratkaisu)
- Vuonna 2021 viisi valitusta (sis. 1 KHO ratkaisu)
- Vuonna 2022 yhteensä 12 valitusta (sis. 2 KHO ratkaisua)

Valitusten pääasialliset syyt ja ratkaisut

- Vaikeavammaisuus suhteessa kuljetuspalveluun: 21 kpl
- Tuttutaksi-/ohitilausoikeus: 10 kpl
- Oikeus käyttää kuljetuspalvelua lähikuntien ulkopuolella: 9
- Yli 18 kuljetuspalvelumatkaa/kk: kaksi kappaletta
- KHO on hylännyt kolme valitusta ja hyväksynyt kaksi valitusta
- HaO on hyväksynyt kuusi valitusta täysin, osittain kaksi
- HaO:n osalta kaksi valitusta raukesi
- Yhteensä 32 valitusta on todettu laillisiksi

MENETTELYÄ KOSKEVAT KANTELOT vv. 2018-2022
Itä-Suomen aluehallintovirasto yhteensä 7 kantelua
Eduskunnan oikeusasiamies yhteensä 3 kantelua

LIKKUMISEN TUKI

Liikkumisen tuen järjestäminen ja lainmukainen toiminta uuden vammaispalvelulain näkökulmasta (1.10.2023 alkaen)

Lain soveltamisala 2 §

Laki sovelletaan henkilöön, jonka:

- 1) vamman tai sairauden aiheuttama fyysinen, kognitiivinen, psyykkinen, sosiaalinen tai aisteihin liittyvä toimintarajoite on pitkäaikainen tai pysyvä;
- 2) vamma tai sairaus yhdessä yhteiskunnassa esiintyvien esteiden kanssa estää osallistumisen yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa;
- 3) itsenäisen elämän, osallisuuden tai yhdenvertaisuuden toteuttaminen edellyttää välttämättä tämän lain mukaisia palveluja.
 - Ikääntymisrajaus poistettiin
 - Ei jatkossa vaikeavammaisen käsitettä
 - Sosiaalinen toimintarajoite
 - Toimintarajoitteen pysyvyys ja pitkäaikaisuus
 - Yhdenvertainen osallistuminen yhteiskuntaan- suhteessa vammattomiin henkilöihin
 - Vammaispalvelulain mukaisten palvelujen välttämättömyys

Liikkumisen tuen järjestäminen ja toteuttamistavat

- Vammaisten henkilöiden liikkuminen toteutetaan ensisijaisesti osana esteetöntä julkista liikennettä.
- Vammaisen henkilön liikkumisen tuki voidaan toteuttaa: 1) kuljetuspalveluna; 2) henkilökohtaisen avun avulla; 3) saattajan avulla; 4) antamalla taloudellisena tukena henkilön käyttöön auto tai muu hänelle soveltuva kulkuneuvo; 5) myöntämällä auton tai muun kulkuneuvon hankintaan taloudellista tukea; 6) muulla soveltuvalla tavalla.
- Liikkumisen tuki voidaan toteuttaa yhdellä tai useammalla toteuttamistavalla.
- Hva:lla on oltava käytettävissä liikkumisen tuen toteuttamistavoista vähintään: henkilökohtainen apu, kuljetuspalvelu ja siihen tarvittaessa liitettävä saattajan apu tai tuki.
- Kohtuullisuusarviointia tehdään sekä vammaisen henkilön tuen tarpeen että kustannusten näkökulmasta.

Liikkumisen tuen määrä

- Vammaisella henkilöllä on oikeus saada liikkumisen tukea työ- ja opiskelumatkoihin sekä työllistymistä tukevan toiminnan, työtoiminnan ja päivätoiminnan, valmennuksen, erityisen osallisuuden tuen, tuetun päätöksenteon, vaativan moniammatillisen tuen ja lyhytaikaisen huolenpidon matkoihin välttämättä tarvitsemansa määrä.
- Muun tavanomaisen elämän matkoihin on oikeus saada liikkumisen tukea vähintään 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa.
- Vammaisella henkilöllä on oikeus tehdä matkan aikana kohtuullinen pysähdys tai poikkeama asiointia varten.
- Hyvinvointialue voi vammaisen hakemuksesta toteuttaa liikkumisen tuen euro- ja/tai kilometribudjetin avulla ja jaksottaa budjetin korkeintaan yhden vuoden ajalle.
- Jos hyvinvointialue on antanut taloudellisena tukena myöntänyt taloudellista tukea auton tai muun kulkuneuvon hankintaan, vammaisella henkilöllä on oikeus lisäksi saada liikkumisen tukea vähintään 24 yhdensuuntaista matkaa vuodessa, ellei vammaisen henkilö hae tätä pienempää määrää matkoja.

Asiakasmaksu

- Liikkumisen tukena annetuista kuljetuspalveluista peritään asiakasmaksu (julkisen liikenteen maksu) Siun soten toimesta kuukausittain 1.9.2023 alkaen.
- Päivätoiminta- ja työtoimintamatkat ovat maksuttomia. Liikkumisen tuen kriteerit tulee täyttyä.

Kiitos