



22.04.2024

## Iisalmen vammaisneuvoston lausunto, koskien huolta subjektiivisiin oikeuksiin kuuluvan vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun toimivuudesta Pohjois-Savon hyvinvointialueella.

Iisalmen vammaisneuvosto toivoisi Iisalmen kaupunginhallituksen huomioivan vammaisten asukkaidensa kuljetuspalveluiden toimivuudessa ilmi tulleet huolet käydessään keskustelua Pohjois-Savon hyvinvointialueen kanssa.

Iisalmen vammaisneuvostolle ilmi tulleita huolenaiheita:

Kuljetuspalvelunkäytännöistä tiedottaminen on ollut riittämätöntä ja/ tai epäohdonmukaista. Matkojen yhdistelykeskuksen (MYK) kanssa kommunikointi on haastavaa eikä kysymyksiin aina saa vastausta. Selkeitä vastauksia ei tahdo löytyä hyvinvointialueeltaan.

Tiedonsaannin puutteellisuus kuljetuspalvelukäytännöistä on aiheuttanut epätietoisuutta, pelkoa, hämmennystä, ahdistusta ja omista harrastuksista luopumista sekä vaikeuttaneet asiointia ja sosiaalisten suhteiden ylläpitoa.

Asiakkaat ovat kokeneet, että MYK ja hyvinvointialue ovat tulkinneet ohjeita eri tavoin, mikä hämmentää ja tuo epävarmuutta palvelun toimivuuteen. Ainoa kirjallisena saatu asiakastiedote on sisällöltään riittämätön.

Vammaisneuvostona toivomme selkeyttä asiakasohjeisiin. Olisi suotavaa, että kuljetuspalvelujen asiakkaille laaditaan käytännönläheinen asiakasohje, joka perustuu hyvinvointialueen ja Sansian väliseen palvelusopimukseen ja sen soveltamisohjeeseen. Julkisen asiakirjana soveltamisohjeen tulisi olla asiakkaiden saatavilla.

Jonotusaika MYK:n tilauksen vastaanottamiseen on liian pitkä ja tilatun kyydin oikea-aikainen saapuminen vaihtelee tai jää jopa saapumatta. Olisi oltava varajärjestelmä, jotta kyydit toteutuvat.

Ostavastuuosuuksien laskutus ei toimi: laskutuksen luvattu tapahtuvan x1/kk. Laskua ei ole tullut lokakuun 2023 alusta alkaen. Asiakkaat eivät ole saaneet mitään kirjallista kuittia käyttämiensä matkojen omavastuuksista. Millä todistaa tapahtuuko laskutusten



22.04.2024

oikeellisuus?

Asiakkaat ovat epätietoisia palautejärjestelmästä. Hyvinvointialue kehoittaa osoittamaan palautteet Sansialle, ei hyvinvointialueelle, vedoten tietosuojasetuksiin. Kuitenkin asiakkailta pitäisi olla mahdollisuus palautteen antamiseen myös hyvinvointialueelle, sillä heillä on lakisääteinen kokonaisjärjestämismääräyskuljetuspalvelusta.

On tärkeää, että seuranta ja arviointia kerättäisiin asiakkailta sekä kuljetuksen toteuttajilta, jonka myötä saataisiin yhdenvertaiset palvelut toteutumaan.

Iisalmessa 22.4.2024

Iisalmen vammaisneuvosto