

VAMMAISNEUVOSTON KOKOUS
Aika: 11.11.2019 klo 17.00 – 19.12

Paikka: Leppävaaran palvelukeskus, ruokasali, Säterinkatu 3

Läsnä	VAMMAISNEUVOSTON JÄSENET		VAMMAISNEUVOSTON VARAJÄSENET
X	Pirkko Kuusela puheenjohtaja ESPIN ry		Tuula Koivula Uudenmaan CP -yhdistys ry
	Mika-Erik Walls varapuheenjohtaja Espoon Autismi ja Aspergeryhdistys ry	X	Emmi Eteläsalo-Holmberg Helsingin ja Uudenmaan neuroyhdistys ry
X	Hanna Bäckström Uudenmaan Lihastautiyhdistys ry		Marita Lassila Pääkaupunki-seudun Diabetes-yhdistys ry
X	Hanne Österberg Lyhytkasvuiset – Kortväxta ry	X	Mikko Apajalahti Espoon Seudun Näkövammaiset ry
X	Kaisa Penttilä Svenska Synskadade i Mellersta Nyland rf		Sari Hirvonen-Skarbö Espoon Kuuloyhdistys
	Tiina Gyllenberg Espoon Kehitysvammatuki ry		Ritva Karhunen Espoon Reumayhdistys ry
X	Kristiina Mustakallio (Kok.) Sosiaali- ja terveyslautakunta, poistui klo 18.57 § 6 aikana		Tiina Ahlfors (Vas.) Tila- ja asuntojaosto
X	Jenni Koski (Vih.) Opetus- ja varhaiskasvatuslautakunta, saapui klo 17.11 § 6 aikana		Raul Kajak (Kesk.) Liikunta- ja nuorisolautakunta
	Robert Donner (SFP) Kaupunkisuunnittelulautakunta		Jaana Valle (PerusS) Rakennuslautakunta
X	Anu Autio Vammaispalvelut, Sosiaali- ja terveystoimi		Riitta Eskola Terveyspalvelut, Sosiaali- ja terveystoimi
	Juha Iivanainen Tilakeskusliikelaitos, Tekninen ja ympäristötoimi	X	Sirkku Wallin Rakennusvalvontakeskus, Tekninen ja ympäristötoimi, saapui klo 17.07 ja poistui klo 19.09 § 6 aikana
X	Mia Loisa-Turunen Suomenkielisen opetuksen tulosityksikkö, Sivistystoimi		Eliina Räsänen Liikunta- ja nuorisopalvelut, Sivistystoimi
	MUUT EDUSTAJAT		
	Kaarina Järvenpää Kaupunginhallituksen edustaja		Liisa Kivekäs Kaupunginhallituksen edustaja (vara)
X	Hanne Österberg Vammaisneuvoston neuvottelukunnan puheenjohtaja		Kalevi Bäckström Vammaisneuvoston neuvottelukunnan varapuheenjohtaja

X	Unto Ahvensalmi Vs. sosiaali- ja potilasasiamies		
X	Marja-Liisa Lahtinen Vanhusneuvosto		
X	Sirkku Kiviniitty Vammaisasiamies Vammaisneuvoston sihteeri Yhteystiedot: puh. 050 344 5190, sirkku.kiviniitty@espoo.fi postiosoite: PL 220, 02070 ESPOON KAUPUNKI Kamreerintie 2 A 5. krs.		

1 § KOKOUKSEN AVAUS

Puheenjohtaja avasi kokouksen.

2 § KOKOUKSEN LAILLISUUS JA PÄÄTÖSVALTAISUUS

Todettiin kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus.

3 § VALITAAN KOKOUKSEN PÖYTÄKIRJANTARKASTAJAT

Pöytäkirjantarkastajiksi valittiin Hanne Österberg ja Hanna Bäckström.

4 § TODETaan EDELLISEN KOKOUSEN PÖYTÄKIRJAN HYVÄKSYMINEN

Hyväksytään pöytäkirja seuraavassa kokouksessa.

5 § PÄÄTETTIIN TYÖJÄRJESTYKSESTÄ JA KÄSITELTÄVISTÄ ASIOISTA

Päätettiin lisätä kohtaan § 7 Muut asia Laskujen lähettämistilanne postilakon johdosta.

6 § KULJETUSPALVELUT

6.1. KULKUKESKUS -PROJEKTIN TILANNE: KULJETUSPALVELUJEN ASIAKASOHJEEN ESITTELY

Päätös: Tiedoksi ja kommentoitavaksi.

Esittelijät: projektipäällikkö Pasi Ojaniemi ja projektiasiantuntija Marion Ticklén

Vammaisneuvostolle esiteltiin kuljetuspalvelujen asiakasohje luonnos 0.1.

Kommentteja asiakasohjeeseen (kursiivilla on merkitty kohta, johon kommentti asiakasohjeessa viittaa):

- Olisi selkeämpää, jos vpl ja shl ohjeet ovat erikseen. Näin myös esimerkit ovat paremmin tunnistettavissa asiakkaiden omaan tilanteeseen.

- SHL matkojen omavastuuraja tulee tarkistaa ennen käyttöönottoa, koska kuljetusten hinnoittelu on täysin auki. Tähän toivottiin palattavan sosiaali- ja terveyslautakunnassa.
- Suorasoihtotilauksen ohjeistus puuttuu, samoin vakiotaksin tilaus.
- Auto ei voi poistua paikalta, ennen kuin on varmistettu, missä asiakas on. Asiakkaan puhelinnumero tulee välittää kuljettajalle, jotta kuljettaja voi todentaa asiakkaan sijainnin.
- Kuljetuksen aikaisiin hätätilanteisiin tulee miettiä toimiva ratkaisu. Useinkaan asiakas ei kykene tai voi soittaa itse hätäkeskukseen ja/tai selittää tilannetta.
- Tarkennusta terveydenhoito käsitteeseen: hammaslääkäri, lapsen lääkäri, yksityinen fysioterapia tai yksityinen lääkärikäynti/laboratoriokäynti, rokotuskäynti. Kela ei maksa näitä.
HUOM! Matkoja ei voi käyttää terveydenhuollon käynteihin. Terveystieteiden matkoista vastaa Suomessa KELA.
- Lisättävä tieto, että voi poiketa profiiliin kirjatusta asioista tilatessa.
Profiilin mukaan oikeanlaisen kuljetuskaluston (henkilö-, farmari- tai inva-auto). Tarvitsemasi avustuksen.
- Vain yksi vakiotaksiko? Tulee varautua useampiin.
Oikeus vakiotaksin käyttöön ja vakiotaksin yhteystiedot
- Miten varmistetaan, kuka kysyy henkilöllisyystodistustani? Lisättävä, että kuljettaja esittäytyy ja kutsuu minua asiakasnumerolla.
Kuljettaja pyytää sinua todistamaan henkilöllisyytesi.
- Opaskoira puuttuu. Mainittu vain avustajakoira.
- Tarkennus kohtaan hyvissä ajoin!
HUOM! Erityisesti yöaikaan ja pyhäpäiviksi tehdyt tilaukset tulee kuljetuksen varmistamiseksi tilata hyvissä ajoin etukäteen.
- Epämääräistä tunnin ja 60 min käsittelyä.
Ennakkotilaus on tilaus, joka tehdään yli tuntia ennen toivottua noutoaikaa. Saat tilausvahvistuksen ennakkotilauksesta viimeistään 2 tuntia ennen pyydettyä noutoaikaa. Ennakkotilaus tulee perua viimeistään 60 minuuttia ennen.
- Tolpalla ollaan, koska akku on loppunut! Miten mahdollista saada itselleen tuo varmistusviesti?
Kuljetustilaus taksitolpalta
Odota, että myös sinä saat tilausvahvistuksen ennen liikkeelle lähtöä – jos tilausvahvistusta ei tule, matkaa ei voida maksaa Kulkukeskuksen kautta.
- Onko saavutettava?
Voit seurata kuljetuksen saapumista karttanäkymästä.
- Kuinka varmistetaan, että peruuttaja siis se toinen henkilö on oikealla asialla? Voi tehdä kiusaa ja peruutella toisten matkoja!

Yllättävässä, ns. force majeure –tilanteessa (esim. sairauskohtaus), ole yhteydessä Kulkukeskuksen asiakaspalveluun heti kun voit, tai pyydä jotakuta toista perumaan matka.

- Jousto otetaan asiakkailta, järjestelmä ei jousta!
*Jos kuljetuksesi saapuu yli 30 minuuttia myöhässä sovitusta noutoajasta, voit perua kyydin ilman matkan menetystä.
Ole ajoissa paikalla. Auto odottaa sinua enintään viisi minuuttia sovitun noutoajan jälkeen.*
- Ohjeeseen tieto siitä, että vaikka matkoja jäisi käyttämättä niin se ei vähennä myönnettyjä matkoja.
Kulkukeskuksen älykäs järjestelmä lainaa matkoja seuraavalta kuukaudelta.
- Henkilökohtainen avustaja. Vammattomia kuitenkin autetaan nytkin!
Kuljettajalla ei ole kuitenkaan velvollisuutta toimia kuljetettavan henkilökohtaisena avustajana ennen saattamista tai sen jälkeen. Kuljettajalla ei esimerkiksi ole velvollisuutta avustaa sinua asiointissa mahdollisen välipysähdyksen aikana, vaan sitä varten sinulla tulee olla mukana oma saattaja tai avustaja.
- Jos ei ehdi asioida 10 minuutissa, niin jääkö heitteille?
Jos haluat pysähtyä matkan varrella, kerro pysähdysosoite tilatessasi kuljetusta. Pysähdys voi kestää noin 10 minuuttia. Kuljettaja ei välttämättä voi odottaa sinua, jos pysähdys kestää kauemmin, jotta seuraavakin asiakas saa kuljetuksensa ajallaan.
- Tietosuoja -taulukko: Taulukko rikkoo tietosuojaa.
- Ennakkotilaus: Epäselvyyksiä ajankohdissa sekä siinä, mikä on tilausvahvistuksen rooli? Epäselvää myös on, milloin, jos koskaan saa vahvistuksen siitä, että auto on löytynyt (2h liian lyhyt aika ainakin invataksitilauksissa)
- Ole ajoissa paikalla. Auto odottaa sinua enintään viisi minuuttia: tämä minuutti määrä todettiin hankalaksi ja toimiohjeen vastaiseksi. Asiakkaan tilanne tulee aina varmistaa puhelimitse (heitteillejätö?)
- Kulkukeskuksen älykäs järjestelmä lainaa matkoja: ehdotettiin kuukausittaista "saldovaroitusta" esimerkiksi jos puolet 18 matkasta on ajettu ensimmäisen 2 viikon aikana, siitä tulisi tieto käyttäjälle.
- Jos haluat, että matkasi voidaan tarvittaessa yhdistää toisen henkilön kulkemiseen, kerro siitä Kulkukeskuksen asiakaspalveluun. Asiakasprofiiliisi tehdään merkintä, mikä mahdollistaa yhdistelyn. Voit silti kieltää yhdistämisen yksittäisellä matkalla. Tähän halutaan mahdollisuus päinvastaisuuteen eli sallitaan yhdistely yksittäisellä matkalla.
- Maksat omavastuun matkan päätyttyä: Ehdotettiin, että esim. luottokortin voisi "sitoa" profiiliin, niin ei tarvitsisi käyttää rahaa ja kortteja, jos laskutus ei onnistu kuin työ- ja opiskelumatkalaisilta. Tämä idea tuli Helsingistä, jossa määritellään myös kuljetuspalvelujärjestelmää, suora lainaus "Luottokortin tallennus: Ratkaisun tulee mahdollistaa luottokortin tietojen tallentaminen asiakasportaalin kautta. Tallennettua luottokorttia tulee voida hyödyntää suoritettujen matkojen omavastuuosuuksien

maksamiseen." Kuljetuspalvelua työssäkäyntiin tai opiskeluun käyttävät saavat halutessaan maksaa omavastuun laskulla kerran kuukaudessa. Asiakasprofiilissa näkyy silloin omavastuusta vapautus: teknisesti ottaen kyseessä ei ole vapautus, tarvitsee vain muotoilla uudelleen.

7 § MUUT ASIAT

7.1. Laskujen lähettämistilanne

Postilakon vuoksi laskujen perilletulo viivästyy, joten Espoon kaupunki ei peri laskujen maksun myöhästymisestä viivästyskorkoa.

8 § KOKOUKSEN PÄÄTTÄMINEN

Puheenjohtaja päätti kokouksen klo 19.12.

Pirkko Kuusela
puheenjohtaja

Sirkku Kiviniitty
sihteeri

Hanne Österberg
pöytäkirjantarkastaja

Hanna Bäckström
pöytäkirjantarkastaja

Vammaisneuvoston syksyn kokousajat, kokoukset ovat pääsääntöisesti klo 17 -19
19.11.
10.12.

UVA:n kokous: 26.11. klo 17-20, valtuustosali (Espoon vammaisneuvosto kutsutaan myös tähän kokoukseen)

Vammaisten päivän seminaari: 3.12. klo 17-20, valtuustosali