

Vammaisneuvoston kannanotto koskien kuljetuspalvelujen asiakasohjetta

Vammaisneuvosto toteaa kantanaan, että asiakasohjeella ei voi muuttaa aluehallituksen hyväksymää toimintaohjetta.

Vammaisneuvosto pyytää pikaisesti korjaamaan asiakasohjeeseen tehdyt tiukennukset, jotka eivät perustu aluehallituksen hyväksymään toimintaohjeeseen.

Tiukennukset

Vammaisneuvostolle on tullut paljon palautteita, jotka koskevat seuraavia asiakasohjeen kohtia:

- 2.Tilaaminen
'Jos tilaat matkan perilläoloajan mukaan voidaan toivomaasi perilläoloaikaa myös tarvittaessa aikaistaa.'

Aikaistaminen tulee määritellä tarkemmin. Moneenkaan paikkaan ei voi mennä aikaisemmin.

- 9.Matkan aikana pysähtyminen
'Työ- ja opiskelumatkoilla välipysähdykset eivät ole sallittuja.'

Tämä on uusi kiristys.

Työmatkalisella on tarve hoitaa matkan varrella asiointia välipysähdyksen avulla, kuten vammattomallakin henkilöllä. Välipysähdyksellä tulee voida hoitaa vaikkapa lähetyksen nouto pakettiautomaatista, asiointi kioskillä, tai hoitaa lapsi hoitopaikasta tai hoitopaikkaan.

- 11.Muualla Suomessa tehtävät vpl-matkat
'Kun sinulla on vammaispalvelulain mukainen kuljetuspäätös, voidaan erityisistä syistä sinulle jälkikäteen korvata myös muualla Suomessa tekemiäsi matkoja kuitteja vastaan. Korvausta voi hakea, kun oleilet tilapäisesti matkustusalueen ulkopuolisessa kunnassa. Matkaetujen ketjutus ei ole sallittua.'

Asiakasohjeeseen on lisätty tarkennuksia, kuten korvaaminen erityisistä syistä, oleilu sekä matkaetujen ketjutus, jotka muuttavat toimintaohjeen linjauksen kokonaan. Uudet termit jäävät täysin määrittelemättä.

Vammaisneuvosto edellytti lausunnossaan, että kaikki erillisohjeet (kuljettaja-, asiakas- ja muut ohjeet) pohjautuvat toimintaohjeeseen. On tärkeää, että palvelun käyttö on määritelty selkeästi yhdessä asiakirjassa.

Jatkossa on hyvä, että vammaisneuvosto osallistuu asiakasohjeen laadintaan.

Vammaisneuvoston puolesta, kuljetusryhmä

Pirkko Kuusela
puheenjohtaja

Marsa Valtonen
1. varapuheenjohtaja

Rosita Ahlgren
2. varapuheenjohtaja

Timo Kallioja
jäsen

Jakelu Aluehallitus
Timo Hokkanen, palvelualuejohtaja vammaispalvelut
Vammaisneuvosto