

**Kauniaisten kaupunki
Sosiaali- ja terveystoimi**

Asia: Länsi-Uudenmaan

**Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun toimintaohje
Sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetuspalvelun toimintaohje
LUONNOKSET 26.2.2019**

Vammaisneuvosto on käsitellyt ko. luonnoksia kokouksessaan 5.3.2019 ja huomioi seuraavaa:
Kenelle toimintaohjeet on tarkoitettu?

Toimintaohjeet ovat oletettavasti tarkoitettu virkamiehille toimintaohjeeksi ja pohjana asiakkaille kuljetuspalveluohjeisiin. Lausunolle tulleet toimintaohjeluonnokset eivät ole lopullisia versioita!

Vanhusneuvoston jäsenet ovat tutustuneet materiaaliin ja yhtyy alla oleviin kannanottoihin.

Vammaisneuvosto ja vanhusneuvosto esittävät, että valiokunta keskustelee toimintaohjeesta ja sen linjauksista. Useat välttämättömät ohjeen kohdat ovat vielä ratkaisematta tai tarvitsevat lisätietoa projektin seuraavista vaiheista. Esitämme, että toimintaohjeet hyväksytään myöhemmin kuluvana vuonna.

Muutosehdotukset:

Pysähtyminen matkan aikana

Lyhyt välttämätön pysähtyminen matkan varrella sallittu. (kuten nykyinen ohjeistus)

Kuljetuksen tilaaminen

Huom! Kulkukeskusta ei ole kilpailutettu eli toimintamallia ei toistaiseksi ole.
Puollamme Kauniaisten nykyistä käytäntöä.

Toimintaohjeesta puuttuvat:

Tolppaoikeus/suoratilaus

Toimintaohjeeseen tulee kirjata, että suoratilaus on mahdollinen, vaikka se kuvattaisiinkin tarkemmin vasta asiakasohjeessa.

Paluukyyti

Toimintaohjeeseen tulee kirjata, että paluukyyti samalla taksilla on mahdollinen, vaikka se kuvattaisiinkin tarkemmin vasta asiakasohjeessa.

Toiminta häiriötilanteissa

Toimintaohjeeseen tulee kirjata, miten toimitaan häiriötilanteessa. Tarkemmin asiakasohjeessa.

Välitysjärjestelmä on altis teknisille häiriöille, mutta asiakkaiden kyydit pitää saada järjestettyä. Asiakkaita ei voi jättää heitteille. Korvaava toimintatapa tulee olla selkeä ja turvata asiakkaan kyydit erilaisissa tilanteissa.

Korvaukset

Virheellisestä toiminnasta voi aiheutua myös asiakkaalle haittaa. Korvausmenettelyt ja vastuut eri toimijoiden kesken tulee sopia. Korvausmenettelyn tulee olla sovittuna toiminnan alkaessa. Korvauksia voivat aiheuttaa merkittävät myöhästymiset ja siitä aiheutuvat seuraamukset sekä tavaroille tai henkilölle aiheutuneet vahingot.

Kuljetustilauksen peruminen

Jos kuljetus peruuntuu asiakkaan force majeure syystä, ei asiakas menetä matkaa. Toisaalta, jos asiakkaan tarve menettää merkityksensä, taksin myöhästymisen vuoksi, niin asiakkaan tulee saada korvauksia aiheutuneista kuluista.

Asiakasprofiili, käytettävät asiakastiedot ja tietosuojaja

Asiakkaan tietoja välitetään eteenpäin rajoitetusti. Henkilötunnusta ei tarvita tilauksen missään vaiheessa. Välityskeskukseen ja kuljettajalle: mahdollinen asiakasnumero, syntymävuosi.

Vammaisneuvosto ja vanhusneuvosto esittävät, että luonnos tarkistutetaan puolueettomalla viranomaisella asiakaslähtöisyysnäkökulmasta katsottuna esim. tietosuojavaltuutetun toimistossa tai eduskunnan oikeusasiamiehellä. Vastaako luonnos GDPR- asetuksen ehtoja? Kyse nykytietojen pohjalta on merkittävästä muutoksesta, koskien välityspalveluhankintaa.

Tiedoksi: kuljetuspalvelukokonaisuuteen liittyvä osio:

28.11.2018 vammaisneuvosto on pyytänyt Espoon palvelupäällikkö Pasi Ojaniemeltä vahvistusta, liittyen oheiseen sähköpostiviestiin:

”Olemme tutustuneet Henkilö- ja materiaalikuljetusten hallinta- ja välityspalvelujen hankinnan palvelukuvaukseen,

nro 2768/02.08.00/2018, 26.10.2018

Muutama kysymys tuli esille, onko tarjouspyyntöluonnos mm.

- lakimiehen tarkastama henkilökuljetusten osalta?

- vastaako luonnos GDPR- asetuksen ehtoja?”

Lupauksista huolimatta vammaisneuvosto ei ole saanut vastauksia yllä oleviin kysymyksiin.

Kauniaisissa 13.3.2019

Marketta Forsell
Vammaisneuvosto puheenjohtaja

Monica Tallberg
Vammaisneuvoston varapuheenjohtaja

Raili Pirttimäki
Vanhusneuvoston puheenjohtaja

Ingrid Ojaluoma
Vanhusneuvoston varapuheenjohtaja