

Invataksikyydit Hartolassa

VANHVA 13.10.2020 § 27

Asian valmistelija: hyvinvointikoordinaattori Johanna Huttunen, p. 044 743 2575, johanna.huttunen@hartola.fi

Kunnan viranhaltijoille ja vanhus- ja vammaisneuvostolle kerrottiin ongelmista invataksien saatavuudessa. Asia nostettiin esiin vanhus- ja vammaisneuvoston kokouksessa 19.8.2020 kohdassa 22 Muut asiat.

Tarkemman selvityksen mukaan ongelmat saatavuudessa ja pitkissä odotusajoissa ovat koskeneet enimmäkseen kelakyytejä, joihin on tarvittu invataksia. Myös ns. hyky-kyydeissä, eli vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisissa kyydeissä oli aiemmin tänä vuonna ongelmia, mutta tilanne on Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän ja tilausvälityskeskukseen mukaan helpottanut ja myös invataksia on ollut riittävästi asiakkaiden käytössä. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä toivoo jatkossakin tietoa mahdollisista pitkistä odotusajoista tai toimimattomuudesta.

Kelakyytien osalta vastine selvityspyyntöön oli, että palveluntuottajan selvityksen mukaan Hartolan kaikki invakyydit on heidän olemassa olevan tiedon mukaan hoidettu asiakkaiden tilausten ja Kelan palvelukuvauksen mukaan. Myöskään palautteita palvelun puutteesta ei ole tullut.

Palveluntuottaja vastaa kokonaisvastuullisesti suorakorvaustoiminnan järjestämisestä siten, että jokainen taksitilaus vastaanotetaan ja järjestetään palvelukuvauksen mukaisesti, ja ensisijaisesti asiakaspalautteet tulee antaa suoraan palveluntuottajalle:
<https://meneva.fi/fi/ohjeita-kela-taksin-tilaamiseen#palaute>. Palveluntuottaja vastaa palautteeseen 7 päivän kuluessa.

Koska palaute on annettu tunnistamattomana, Kela ei voi selvittää asiaa tarkemmin palveluntuottajan kanssa. Jos kuitenkin halutaan, että asia selvitetään Kelan toimesta tarkemmalla tasolla palveluntuottajan kanssa, Kela pyytää ohjaamaan asiakkaat, joiden kyydeissä on ollut järjestymisongelmia, olemaan yhteydessä suoraan palveluntuottajaan tai Kelaan. Näin Kela voi selvittää asian yksilöitynä ja puuttua kyytien ongelma kohtiin ja korjata toimintaa.

Ehdotus Tiedotetaan mistä numerosta tilata hyky-kyyti ja kela-kyyti, ja mihin antaa palautetta, mikäli kyydeissä on ollut ongelmia. Kannustetaan asiakaspalautteen antamiseen hyvin matalalla kynnyksellä.

Päätös Ehdotus hyväksyttiin, sen lisäksi keskusteltiin mitä eroa hyky-kyydillä ja

kela-kyydillä on, nämä tiedotteeseen myös selvästi näkyviin.
Tiedoksi myös, että Hartolassa on tällä hetkellä paikallinen taksiyrittäjä (Palvelutaksi Korpela Ky), joka ajaa invataksilla hyky-kyytejä. Hyky-kyyti (samoin kuin kelakyydit) on tilattava tilausvälityskeskuksesta, ei suoraan taksiyrittäjältä.