

# Vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetuspalvelun asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset

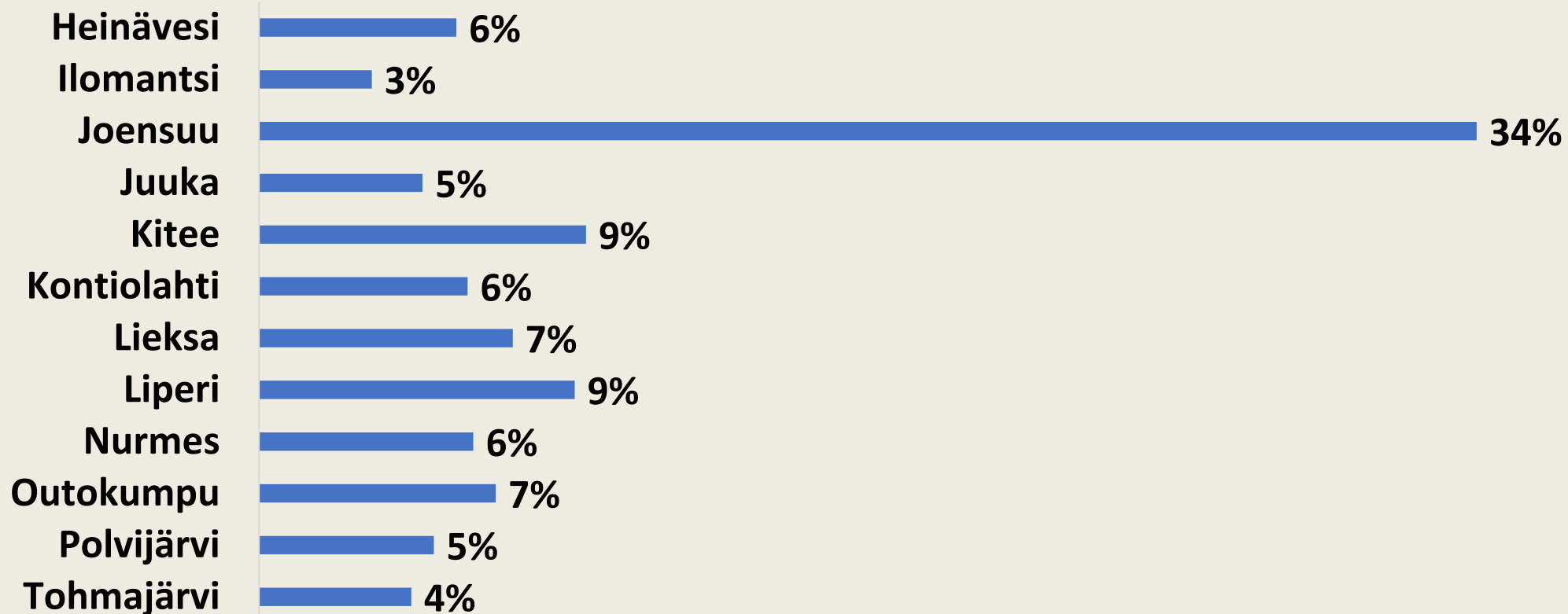
Kevät 2020

# Kyselyn tausta, vastausprosentti

- Asiakastyytyväisyyskyselyn tarkoituksena kerätä palautetta kokemuksista liittyen vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetuspalvelun käyttämiseen
- Kysely toteutettiin Siun soten, Pohjois-Karjalan Matkojenyhdistelykeskuksen ja Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen yhteistyönä
- Sähköinen kysely oli avoinna 11.3.-29.4.2020 välisenä aikana, ja paperinen kyselylomake postitettiin jokaiselle noin 2400:lle Siun soten ja Pohjois-Karjalan Matkojenyhdistelykeskuksen alaisen kunnan asiakkaalle kotiin
  - Paperiset vastaukset siirrettiin sähköiseen kyselylomakkeeseen
  - Kyselyyn oli mahdollista vastata myös puhelimitse
- Vastauksia kyselyyn saatiin 650, vastausprosentiksi muodostui 27,1
- Kyselyn tuloksia hyödynnetään palvelun kehittämistyössä

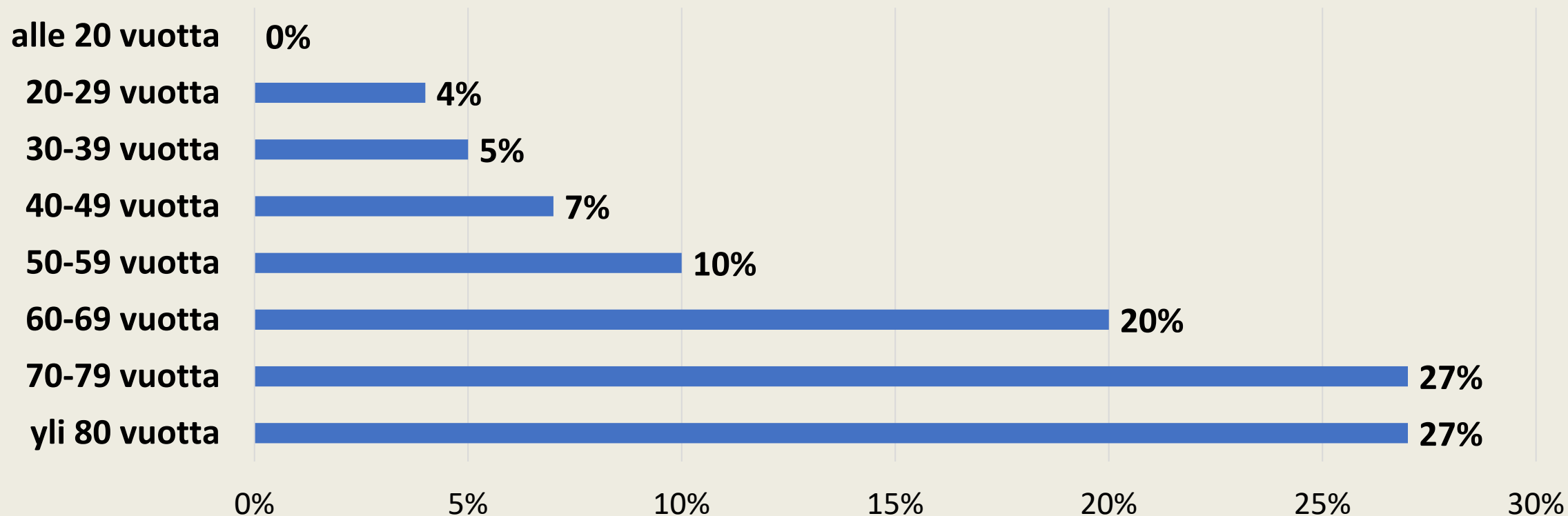
# Vastanneet asuinkunnittain, vastaajien määrä 634

## 1. Mikä on asuinkuntanne?



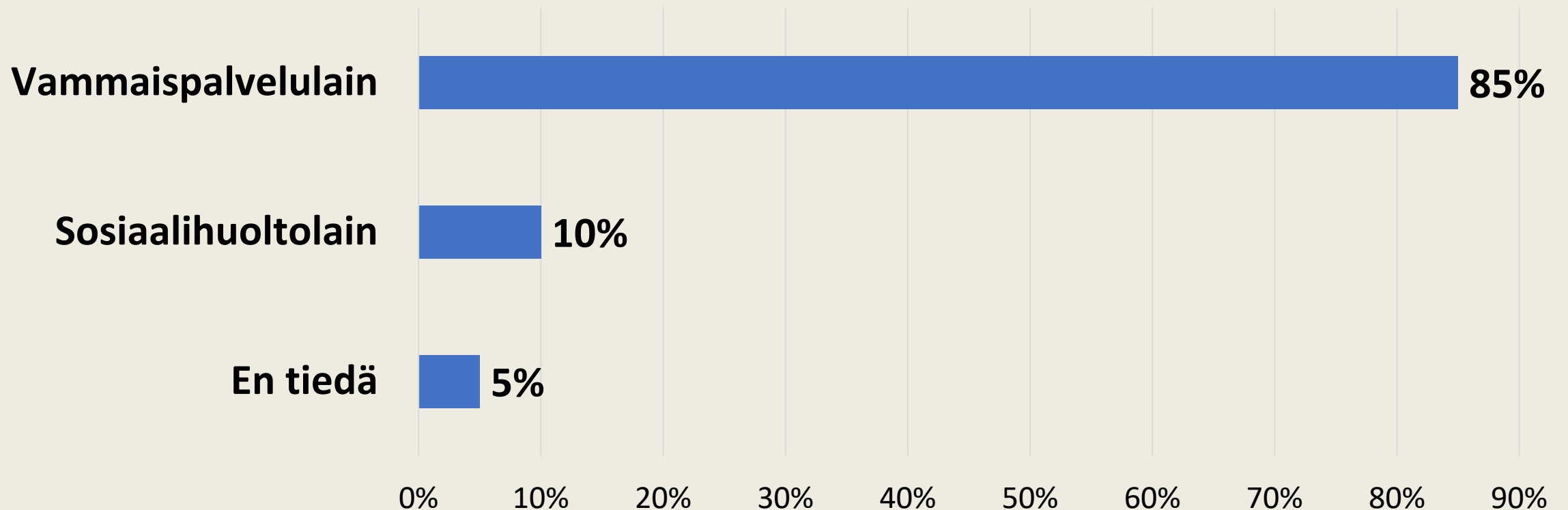
# Vastanneiden ikäjakauma, vastaajien määrä 641

## 2. Minkä ikäinen olette?



# Kuljetuspalvelun laki, vastaajien määrä 628

## 3. Minkä lain mukainen kuljetuspalvelunne on?



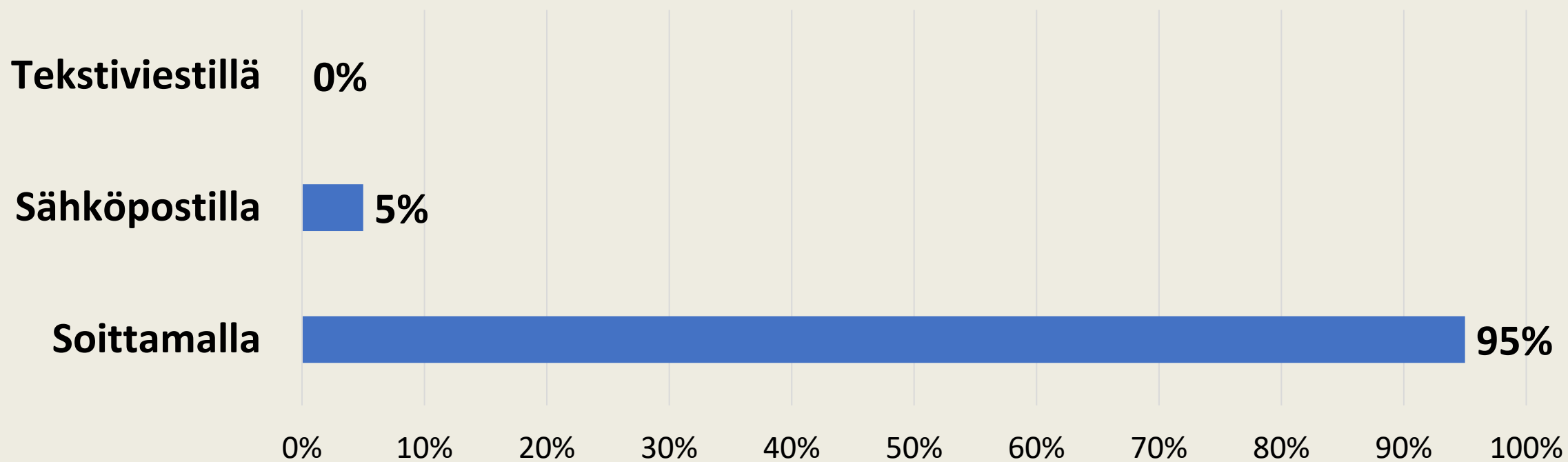
# Kyselyyn vastaaja, vastaajien määrä 628

## 4. Kyselyn vastaaja:



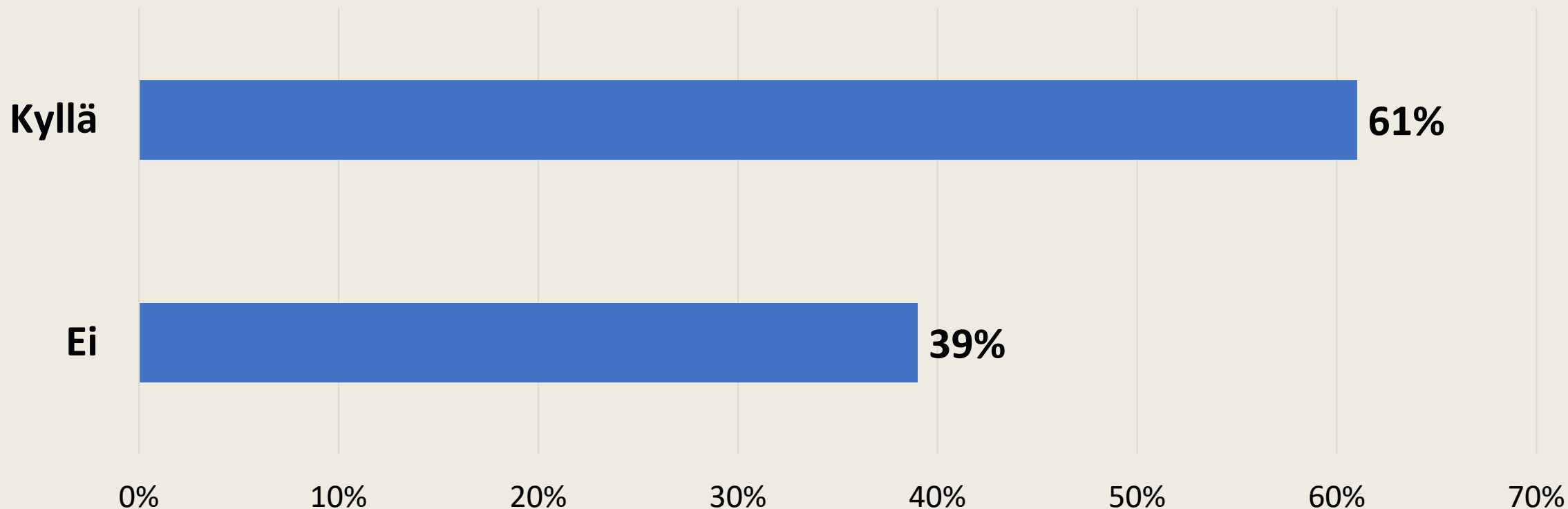
# Kuljetuskyydin tilaaminen, vastaajien määrä 609

## 5. Tilaatteko kyydin Pohjois-Karjalan Matkojenyhdistelykeskuksesta pääsääntöisesti?



# Myönnetyt erillisoikeudet, vastaajien määrä 571

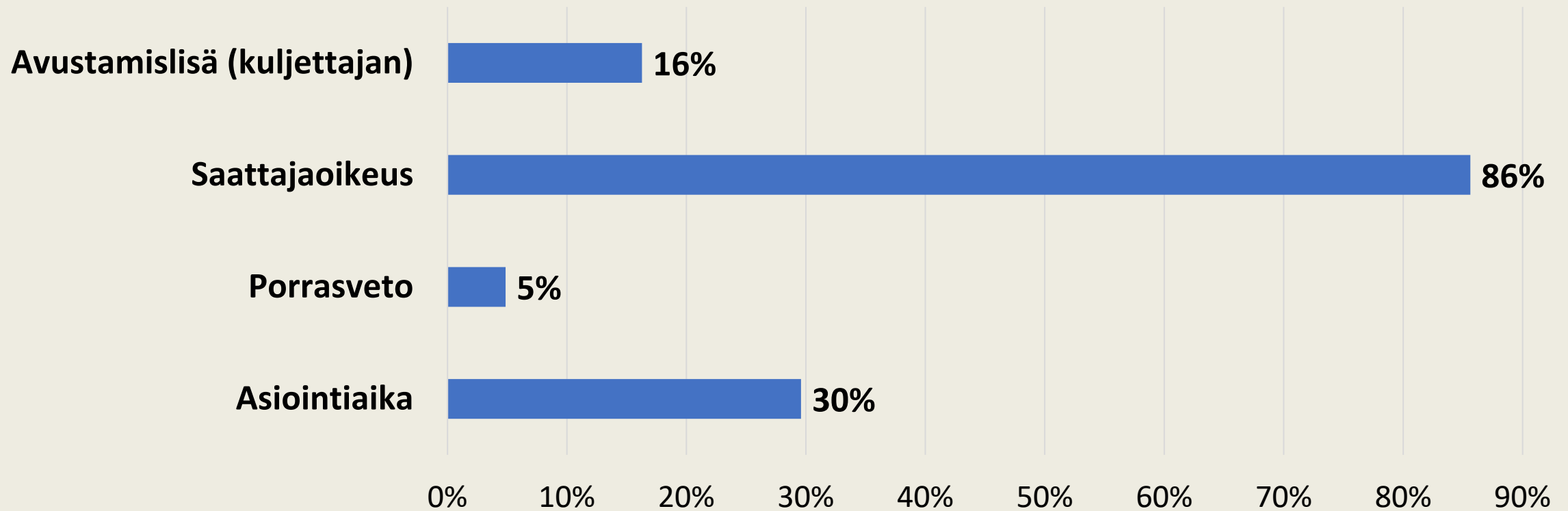
## 6. Onko Teille myönnetty erillisoikeuksia?





# Myönnetyt erillisoikeudet, vastaajien määrä 473

## 6. Onko Teille myönnetty erillisoikeuksia?

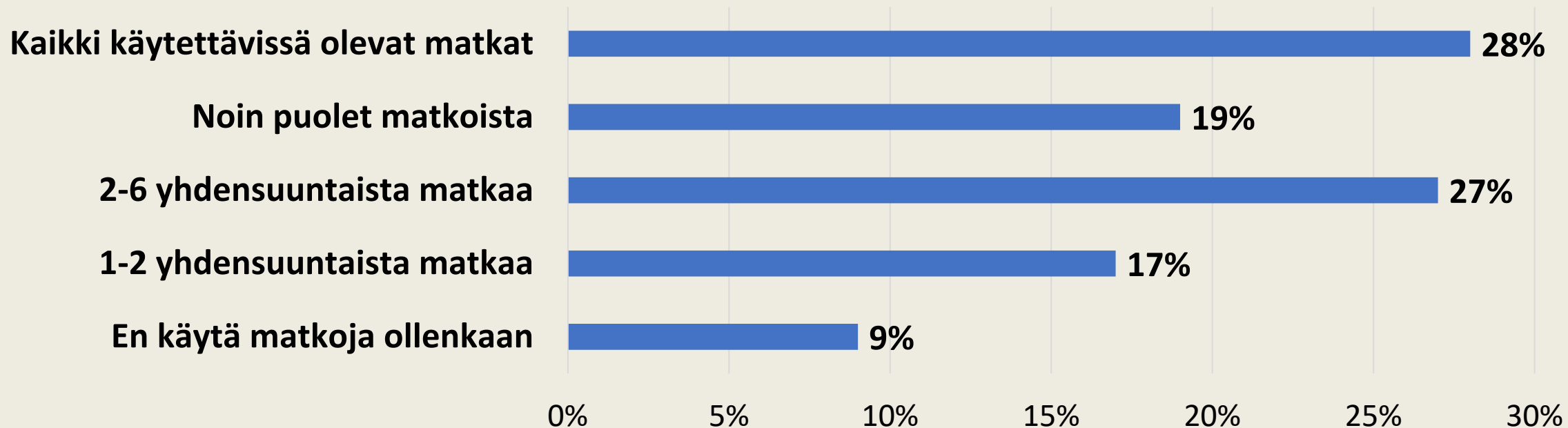


# Käyttökokemukset erillisoikeuksien käytöstä

- Erillisoikeudet toteutuvat hyvin
- Osa kertoi erillisoikeuden toteutumisesta käytännössä, kuten esimerkiksi:
  - Kuka toimii saattajana, miten kuljettaja avustaa
- Erillisoikeuden tarvitsemista perusteltiin
  - Esimerkiksi pyörätuolin käyttämisellä, yksin asioimisen vaikeudella
- Asiointiajan suhteen sen toivottiin olevan pidempi

# Kuljetuskyytien käyttäminen keskimääräisesti kuukaudessa, vastaajien määrä 605

## 7. Kuinka monta yhdensuuntaista matkaa asiointiin ja virkistykseen, työhön ja opiskeluun käytätte keskimäärin kuukauden aikana?

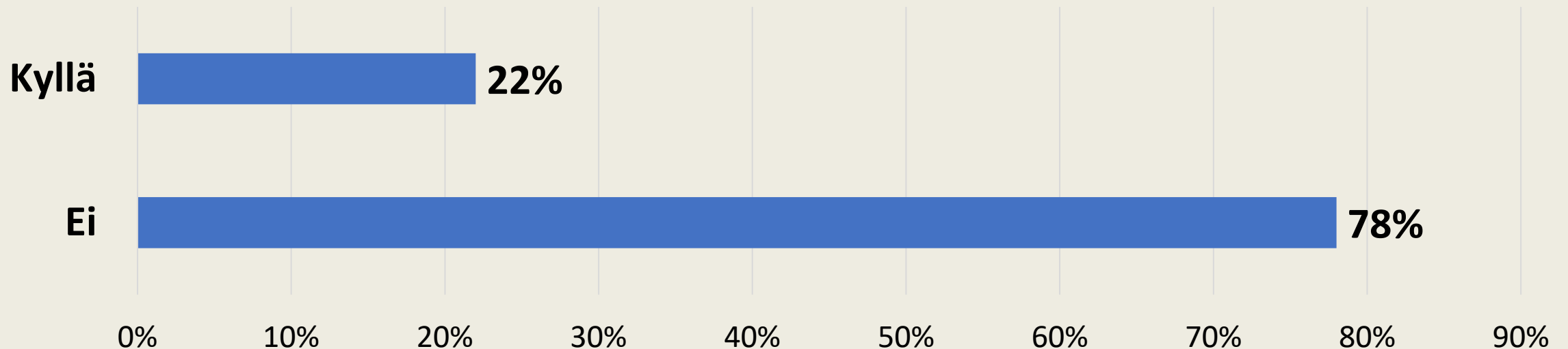


## 8. Mikäli käytätte kuljetuspalvelua vain 1-2 kertaa kuukaudessa, tai ette käytä palvelua ollenkaan, mistä tämä johtuu?

- Kyydin saa muualta, kuten läheiseltä, naapurilta tai avustajalta
- Voi liikkua itsenäisesti esimerkiksi sähkömopolla
- Terveystila/kunto on heikentynyt
- Jaksaminen
- Ei tarvetta useammille kyydeille
- Aikaisemmat huonot kokemukset ja epävarmuus kyytien saapumisesta/saamisesta
- Tilausajan pituus
- Koronatilanne
- Avustajan tarve
- Varallisuus

# Välttämättömien henkilökohtaisten kuljetustarpeiden täyttyminen, vastaajien määrä 581

9. Onko Teillä sellaisia välttämättömiä henkilökohtaisia tarpeita, joita ette pysty toteuttamaan Teille myönnetyn kuljetuspalvelun turvin?



## Henkilökohtaiset tarpeet, jotka eivät toteudu avointen vastausten perusteella kuljetuspalvelun turvin

- Rajakunnat ylittävät kyydit esimerkiksi sukulaisten luo
- Pidempi asiointiaika niin, että voisi asioida useammassa paikassa
- Osallistuminen ajankohdaltaan epätarkkoihin tapahtumiin
- Tilausajan rajoittavuus joidenkin harrastusten, työn teon sekä luottamustyön suhteen
- Avustajan/kuljettajan avulle olisi tarvetta
- Tuttu taksinkuljettaja

# Mielipideväittämät kuljetuspalvelusta

- Kyselyssä kysyttiin mielipiteitä liittyen muun muassa palvelusta saatuun tietoon, kyydin tilaamiseen ja saatuun palveluun
- Mielipideväittämiä yhteensä 15, mielipide ilmaistiin asteikolla 1-5
  - Vastaus 1=täysin eri mieltä, vastaus 2=osittain eri mieltä, vastaus 3=ei samaa eikä eri mieltä, vastaus 4=osittain samaa mieltä ja vastaus 5=täysin samaa mieltä
- Väittämät saivat vastauksista keskiarvoja, jotka vaihtelivat 2,89 ja 4,19 välillä. Seuraavaksi mielipideväittämät ja niiden keskiarvot, lisäksi käydään läpi kaksi alhaisinta ja kaksi korkeinta keskiarvoa saanutta väittämää.

# Mielipideväittämät kuljetuspalvelusta



**\*Vuoden 2018 kyselyn keskiarvo**



# Mielipideväittämät kuljetuspalvelusta

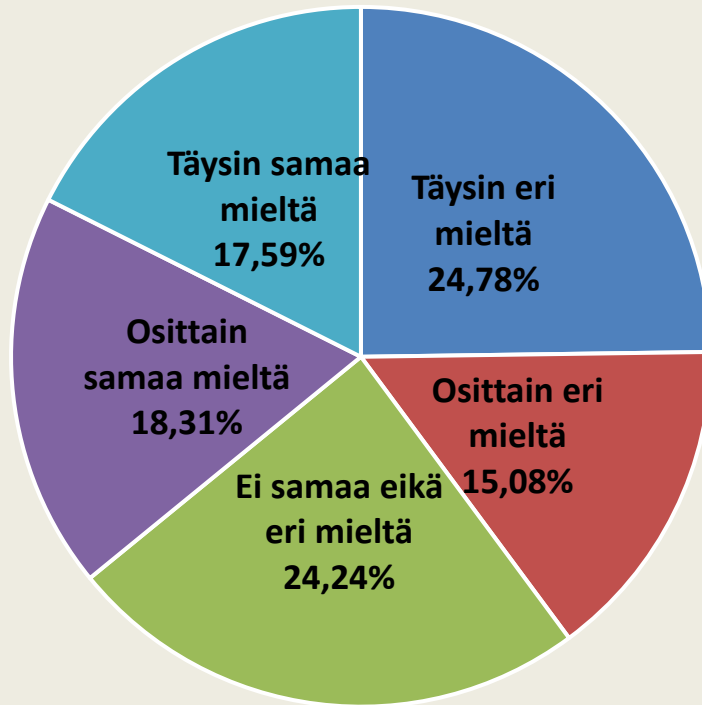


**\*Vuoden 2018 kyselyn keskiarvo**

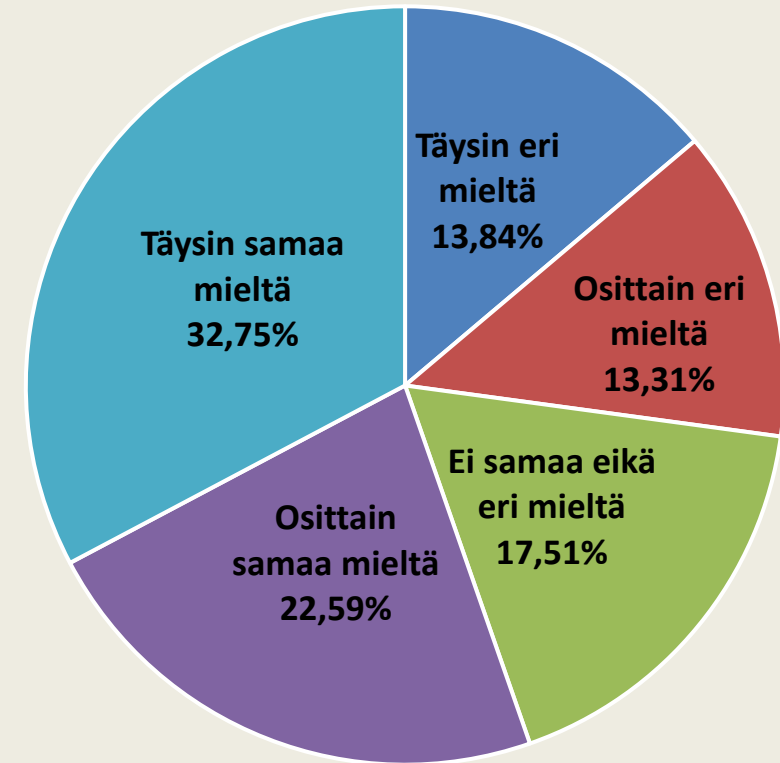
# Mielipideväittämät kuljetuspalvelusta

Voin osallistua kuljetuspalvelun suunnitteluun ja arviointiin, vastaajien määrä

557

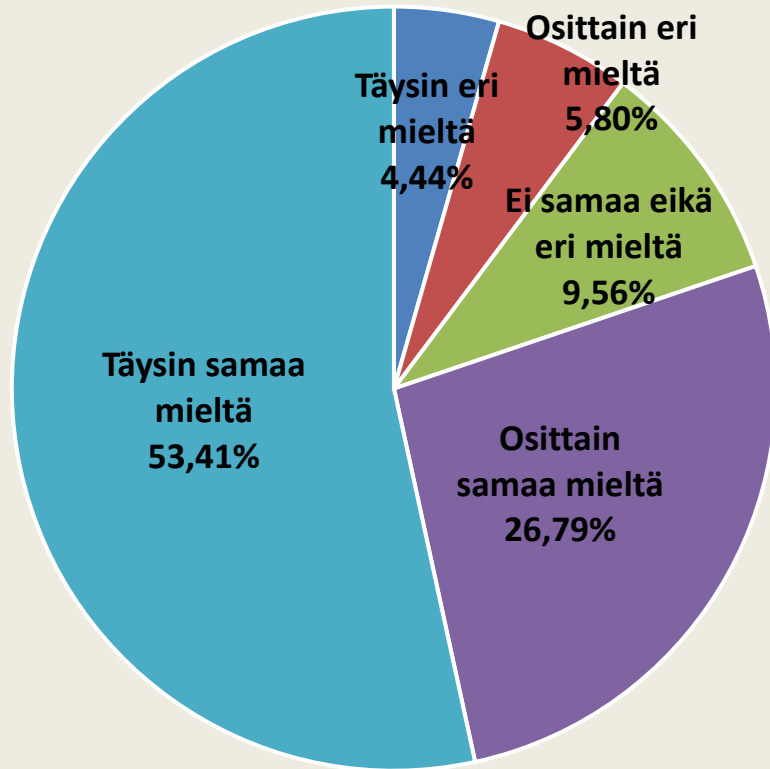


Koen tulleen kuulluksi minua koskevassa päätöksenteossa, vastaajien määrä 571

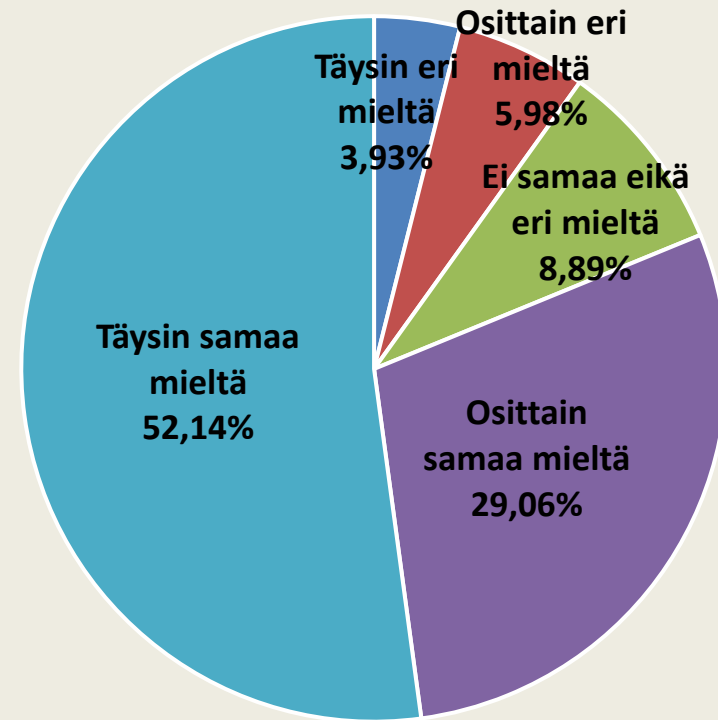


# Mielipideväittämät kuljetuspalvelusta

Saamani kuljetuspalvelu on tukenut selviytymistäni arjessa, vastaajien määrä 586

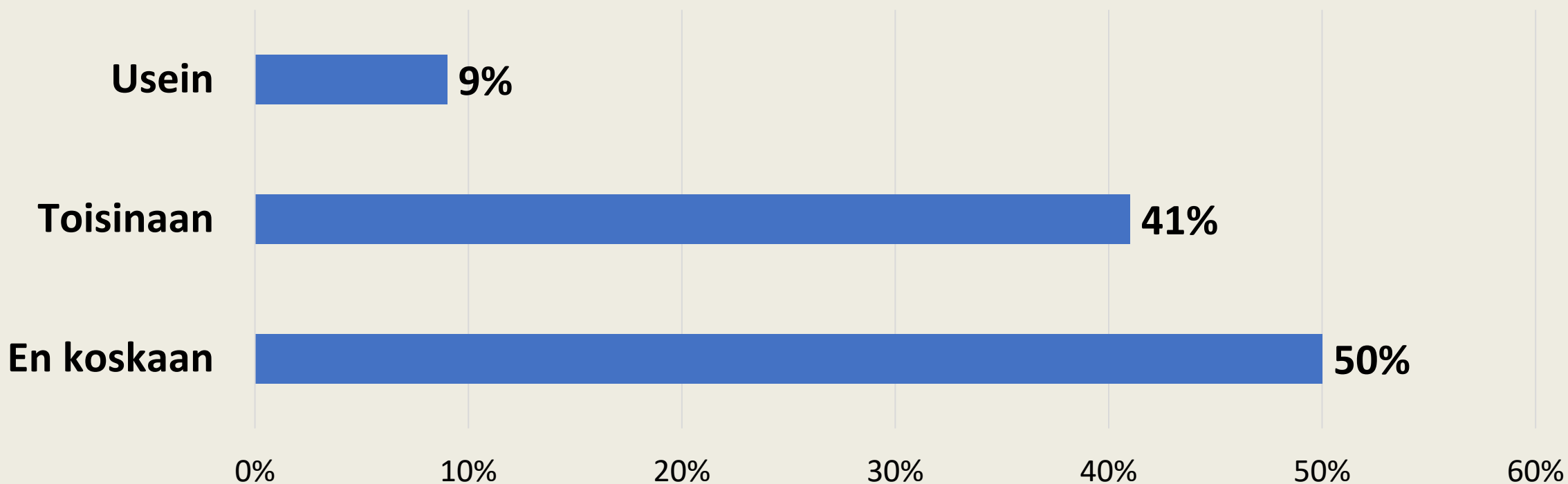


Olen saanut Pohjois-Karjalan Matkojenyhdistelykeskukselta asianmukaista palvelua, vastaajien määrä 585



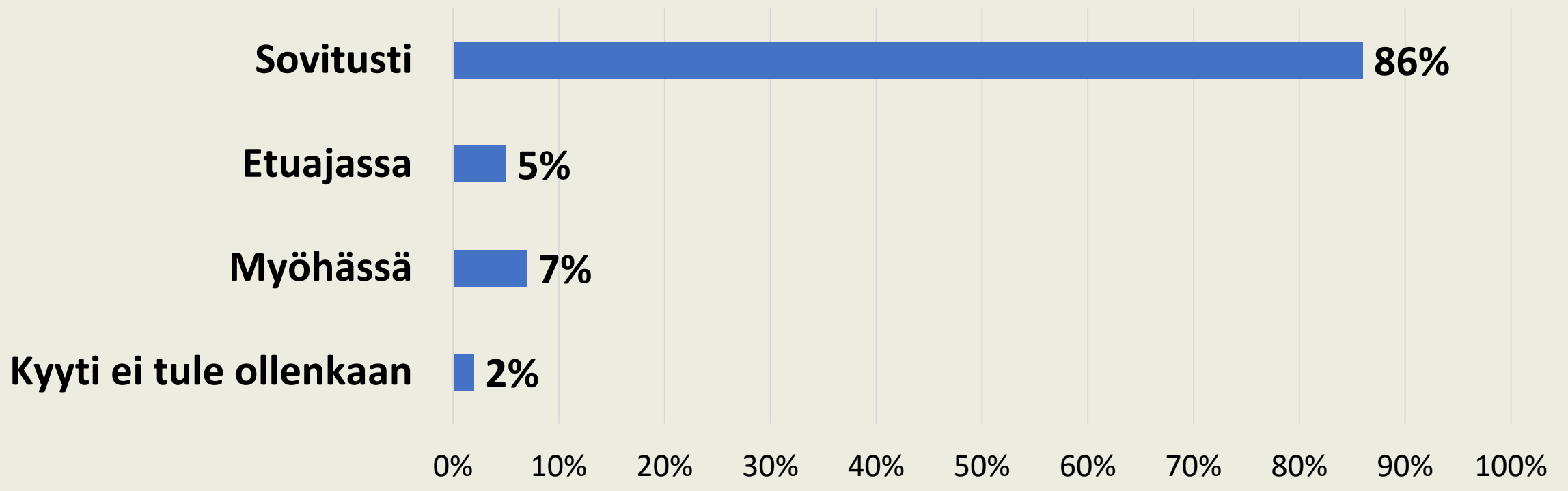
# Oman aikataulun sovittaminen MYK:n antaman aikataulun mukaan, vastaajien määrä 579

## 12. Joudutteko sovittamaan omaa aikatauluanne Pohjois-Karjalan Matkojenyhdistelykeskuksen antaman aikataulun mukaan?



# Tilatun kyydin saapuminen keskimäärin, vastaajien määrä 551

## 13. Miten tilattu kyytinne saapuu keskimäärin?



# Kyytien saapumisesta tarkemmin/lisää kertominen avoimissa vastauksissa

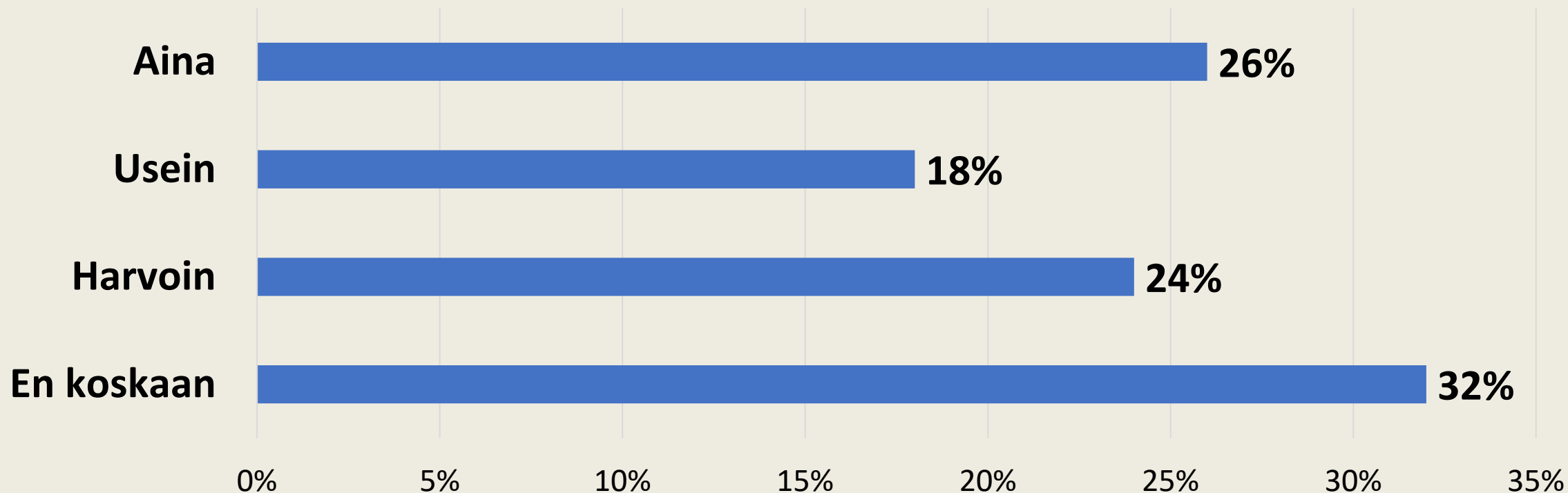
- Kyytien saapuminen vaihtelevaa
- Yksittäiset kokemukset liittyen kyydin myöhästymiseen tai tulematta jäämiseen
  - Tilanteet ovat vaatineet asiakkailta selvittämistä, esimerkiksi soittamista MYK:iin
  - Paluukyydin odottaminen vaikeaa, jos pahasti myöhässä
- Osalle kyydit tuleet aina sovitusti
- Muutosta parempaan myös havaittu

# Kyytien saapumisesta tarkemmin/lisää kertominen avoimissa vastauksissa

- Osalle kyydit ovat tulleet etuajassa, mikä on nähty sekä hyvänä että huonona
- Muutamat kokevat epävarmuutta kyytien saapumisesta iltaisin ja viikonloppuisin
- Tilanteita, jolloin on tullut vääränlainen tai vääränkokoinen taksi, taksi on lähetetty väärään osoitteeseen
- Taksin tuleminen toiselta paikkakunnalta oman paikkakunnan taksin sijaan

# Ilmoituksen saaminen myöhästyneestä kyydistä, vastaajien määrä 527

## 14. Oletteko saaneet ilmoituksen myöhästyneestä kyydistä?





## Mielipideväittämät kyytien sujuvuudesta

- Kyselyssä kysyttiin mielipiteitä liittyen muun muassa kyytien sujuvuuteen, kuljettajilta saatuun palveluun ja invataksien varustetasoon liittyen
- Mielipideväittämiä yhteensä seitsemän, mielipide ilmaistiin asteikolla 1-5
  - Vastaus 1=täysin eri mieltä, vastaus 2=osittain eri mieltä, vastaus 3=ei samaa eikä eri mieltä, vastaus 4=osittain samaa mieltä ja vastaus 5=täysin samaa mieltä
- Väittämät saivat keskiarvoja, jotka vaihtelivat 3,73 ja 4,55 välillä. Seuraavaksi väittämät sekä niiden keskiarvot, lisäksi käydään läpi korkeimman ja alhaisimman keskiarvon saaneet väittämät.

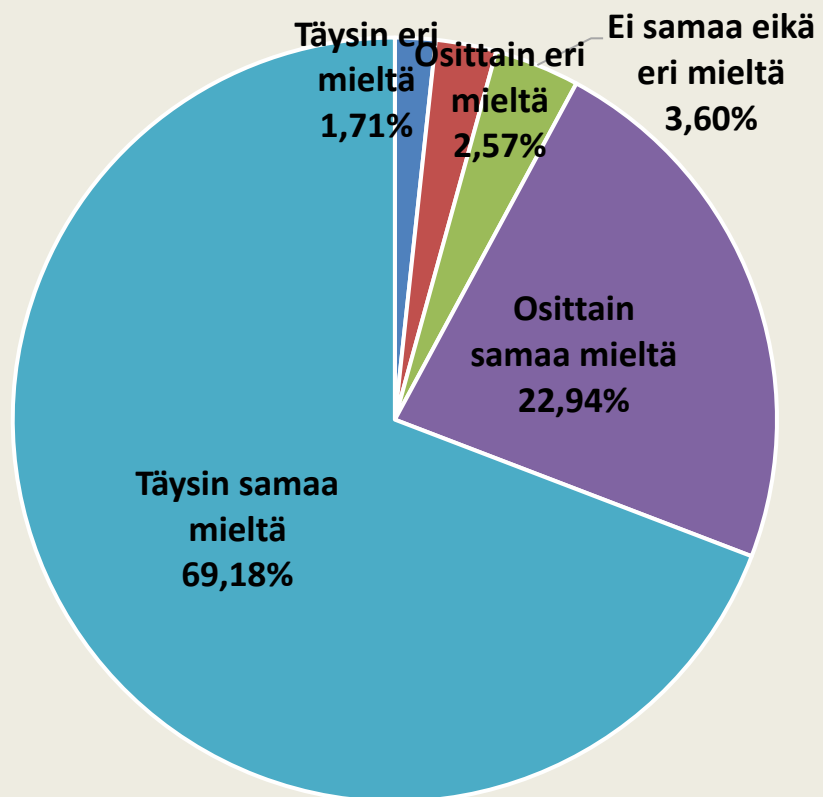
# Mielipideväittämät kyytien sujuvuudesta



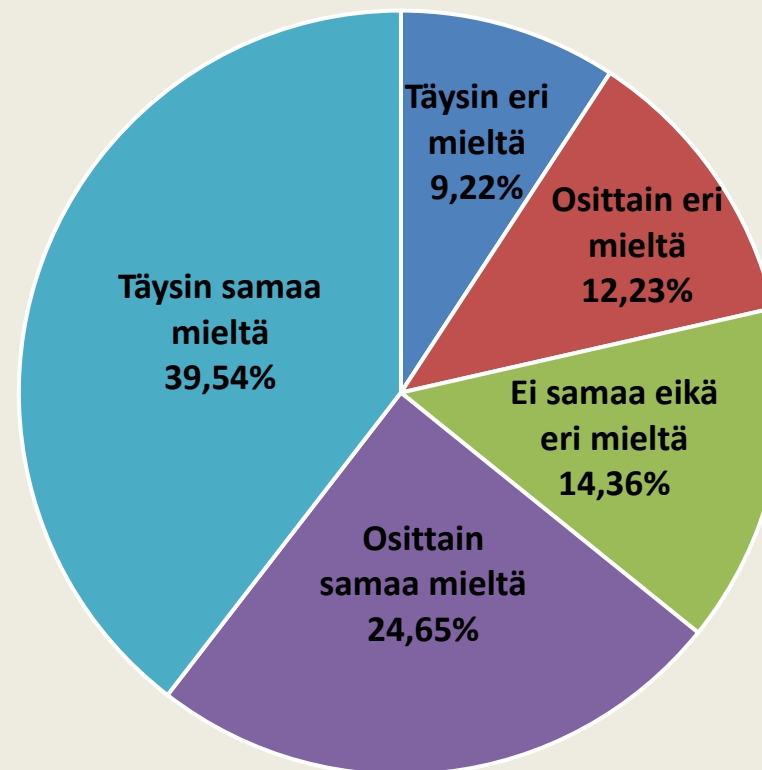
**\*Vuoden 2018 kyselyn keskiarvo**

# Mielipideväittämät kyytien sujuvuudesta

Kuljettajien käytös on asiallista ja ystävällistä,  
vastaajien määrä 584



Koen kuljetuspalvelun taksien määrän  
riittäväksi, vastaajien määrä 564



# Avoimet vastaukset liittyen invataksin varustetasoon ja kuljetuksiin

- Mielialueväittämissä kysyttäessä, monet olivat vastanneet olevansa suhteellisen tyytyväisiä invataksien varustetasoon
- Avoimella vastauksella oli mahdollista kertoa, mistä johtui jos varustetaso ei vastannut tarpeita sekä kertoa käyttökokemuksia invataksin käytöstä
- Varustetasoon liittyen:
  - Jotkut takseista liian pieniä, esimerkiksi isolla pyörätuolilla tai sähkömopolla liikuttaessa
  - Joidenkin autojen hissit liian kapeita tai eivät tunnu kestäväen tarpeeksi painoa
  - Latauslaitteistoa ei ole kaikissa takseissa

# Avoimet vastaukset liittyen invataksin varustetasoon ja kuljetukseen

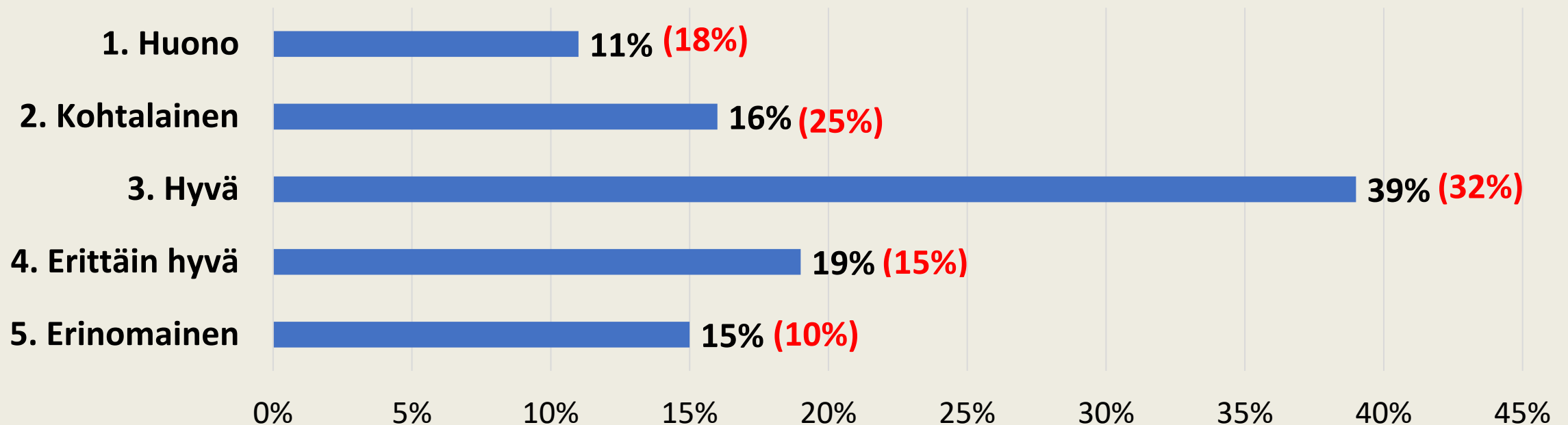
- Käyttökokemukseen liittyen:
  - Pyörätuolin kiinnittäminen ei ole aina tuntunut turvalliselta
  - Kuljettajat: niin positiivista kuin negatiivista palautetta
    - Positiivinen: hyvä palvelu, avustaminen
    - Negatiivinen: apuvälineiden käsittely, turvattomalta tuntuva ajaminen

# Taksiliikennelakiuudistuksen koettu vaikutus kuljetuspalveluihin

- Ei vaikutusta
- Ei osattu sanoa, onko vaikutusta, ei tunnettu asiaa
- Heikentänyt palvelua, esimerkiksi kyydin saamista
- Osa kokenut lakiuudistuksen parantaneen palvelua
- Kuljettajien vaihtuvuus, kuljettajien tuleminen toiselta paikkakunnalta
- Myös tututaksioikeuden sekä suorasoitto-oikeuden pois jäämiset liitettiin vastauksissa lakiuudistukseen

# Tyytyväisyys kuljetuspalveluiden järjestämisen tapaan, vastaajien määrä 595

## 18. Kuinka tyytyväisiä olette asteikolla 1-5 kuljetuspalvelujen järjestämisen tapaan?



**\*Vuoden 2018 kyselyn prosentti**

# Näkökulmia tarpeita palvelemaan julkiseen liikenteeseen

- Monet vastasivat, ettei minkäänlainen julkinen liikenne palvelisi, johtuen esimerkiksi:
  - Pyörätuolilla liikkumisesta
  - Näkövammaisuudesta
  - Pitkästä matkasta julkisen liikenteen luo tai julkista liikennettä ei ole ollenkaan
  - Avustajan tarpeesta



# Näkökulmia tarpeita palvelemaan julkiseen liikenteeseen

- Millainen julkinen liikenne mahdollisesti palvelisi:
  - Esteetön, esimerkiksi matalalattiabussit, joissa pyörätuolille kiinnitys, nostolavat
  - Avustajan/saattajan mukana oleminen
  - Kuljettaja avustamassa sisälle pääsemisessä, poistuttaessa sekä mahdollisesti myös pyörätuolin kiinnittämisessä
  - Ovelta ovelle kulkeva liikenne
  - Selkeät aikataulut
  - Enemmän vuoroja

# Kuljetuspalvelun kehittämisen kohteet avoimien vastausten perusteella

- Puolentoista tunnin tilausaika koetaan liian pitkänä, mikä on erityisen hankala paluukyytien kohdalla
- Tilausaika ei mahdollista nopeaa lähtemistä sellaista vaativissa akuuteissa tilanteissa
  - Toiveena muutamat pikamatkat kuukaudessa
- Tuttu taksinkuljettaja mieluiten omalta paikkakunnalta
  - Palvelu olisi turvallisemman ja varmemman tuntuista
  - Tietämys paikkakunnasta sekä asiakkaan tunteminen

# Kuljetuspalvelun kehittämisen kohteet avoimien vastausten perusteella

- Mahdollisuus pidempään asiointiaikaan, asioiminen useammassa paikassa
- Joustaminen kuntarajoissa, niiden yksilöllinen soveltaminen
- Joskus koettujen ruuhkatilanteiden helpottaminen MYK:in puhelinsoittolinjalla

Lisäksi muutamia mainintoja saivat myös:

- Mahdollisuus käyttää käyttämättä jääneet matkat myöhemmin seuraavina kuukausina
- Ajatus korttimallista, jossa asiakkailla oma kortti, jolla maksaisivat kuljetusmatkat
- Asiakkaalle ilmoitus, kun kuljettaja on kuitannut kyydin

## Kehittämisen kohteet

- *”Suuri kehitys olisi odotusajan muuttaminen 30min tilauksen tekemisestä ja jos autoja on vapaana ja niitä on ollut vapaana auto voisi tulla vaikka heti.”*
- *” Vähintään muutama pikatilausoikeus asiakkaalle kuukausittain siten että auto lähtisi tulemaan heti kun tilaus on tehty. Mieluiten kaikki tilaukset pikatilauksiksi.”*
- *”Asiointimatkoihin enemmän aikaa. Hoidettavia asioita usein moneen paikkaan kerralla.”*
- *”Pääsisi muillekin alueille kuin lähikunnille, koko Pohjois-Karjalan sisällä”*

## Kehittämisen kohteet

- *”Enemmän ruuhka-aikaan puhelimeen vastaajia, joskus saa odottaa kauankin.”*
- *”Kyytien ketjuttamismahdollisuus. Esim. jos vaikka tammikuussa jäisi kyytejä käyttämättä ne voisi käyttää myöhemmin.”*
- *”Olisi mukava jos autoilijat olisivat paikallisia ja tuntisivat paikkakunnan, että löytäisivät perille”*

# Kiitokset, ruusut

- *”Kiitos palvelusta!”*
- *”Ei huomauttavaa. Aina taxilla turvallisesti asiallisesti kotiin ja vierailu paikkaan”*
- *”Pitäkää sama hyvä linjanne.”*
- *”Omaiseni (kyydittävä) antoi palautetta, että taksikuskit ovat olleet hänelle aina ystävällisiä. Kiitos minunkin puolestani.”*
- *”Toivotaan, että nykyinen käytäntö toimii. Ollaan äärettömän kiitollisia.”*
- *”Omalta kohdaltani järjestelmä toiminut hyvin.”*

# Tulosten vertaaminen edeltävään vuodan 2018 asiakastyytyväisyyskyselyyn

- Suhtautuminen kuljetuspalveluun positiivisempaa
  - Näkyy erityisesti mielipideväittämien vastauksissa sekä annetuissa arvosanoissa kysyttäessä tyytyväisyyttä kuljetuspalvelun järjestämiseen
  - Mielipideväittämissä keskiarvot ovat nousseet ja kuljetuspalvelun järjestämiselle annettujen arvosanojen 3-5 määrä on kasvanut suhteessa vastauksiin 1-2

## Tulosten vertaaminen edeltävään vuodeen 2018 asiakastyytyväisyyskyselyyn

- Sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetuspalvelun asiakkaat ovat vuoden 2020 kyselyssä nostaneet joissakin kohdin keskiarvoja ja prosentuaalisia osuuksia positiivisempaan suuntaan, näin esimerkiksi mielipideväittämissä
  - Mielipideväittämistä merkittävästi lähinnä väittämissä ”Kyydin tilaamisaika Pohjois-Karjalan Matkojenyhdistelykeskukselta on kohtuullinen” ja ”Olen tyytyväinen Pohjois-Karjalan Matkojenyhdistelykeskuksen toimintaan”



## Tulosten vertaaminen edeltävään vuoden 2018 asiakastyytyväisyyskyselyyn

- Verratessa kuitenkin ainoastaan vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun asiakkaiden antamia vastauksia edelliseen kyselyyn, on suhtautuminen silti positiivisempaa
- Muutoin tulokset eivät merkittävästi poikkea, esimerkiksi avointen vastausten kohdalla samoja asioita nousee esille, kuten tilausaika sekä tututaksioikeus

# Kyselyn kehittäminen

- Osa vastaajista toivoi selkokielistä kyselyä
- Osa myös olisi toivonut joihinkin kysymyksiin lisää vastausvaihtoehtoja
  - Muun muassa kyytien saapumisen/saapumatta jäämisen suhteen olisi haluttu antaa tarkempia tietoja esimerkiksi lukuina
  - Muutamat olisivat toivoneet kysymystä liittyen kuljetuspalveluiden kustannuksiin asiakkaille