

2. Kysymys kehittämisehdotuksen laatimisesta

Voisiko Pohteen vammaisneuvosto tehdä Tervia Logistiikka -matkapalvelukeskukselle kehittämisehdotuksen automaattisesta ilmoitus- ja ohjausjärjestelmästä, joka lähettäisi asiakkaalle peruuntuneen kuljetuspalvelun jälkeen viestin selkeine ohjeineen ja linkkeineen korvaushakemukseen, jotta korvausten hakeminen olisi oikea-aikaista, selkeää ja yhdenvertaista kaikille käyttäjille?

Lisäksi pyydämme vammaisneuvostoa selvittämään seuraavat kuljetuspalveluihin liittyvät kysymykset:

- Mitkä ovat yleisimmät syyt kuljetuspalvelujen epäämiselle?
- Tarjotaanko hakijoille vaihtoehtoisia kuljetuspalveluja, jos varsinainen kuljetuspalvelu evätään?

Käyttäjiltä on tullut palautetta myös matkapalvelukeskuksen toiminnasta: kyydit eivät aina saavu tai ne myöhästyvät merkittävästi, mikä aiheuttaa odottamista ja ylimääräisiä kustannuksia esimerkiksi henkilökohtaisen avustajan palkkioiden tai peruuntumismaksujen muodossa.

Tämän vuoksi pyydämme vammaisneuvostoa selvittämään myös:

- Miten asiakas voi hakea korvausta tällaisista tilanteista ja miten korvausprosessi käytännössä etenee?

Kuusamon Vammaisneuvosto

13.1.2026

Sari Tyynelä, puheenjohtaja