

## Tekstiviestikuittaukset Matkapalvelukeskuksen kyytitilauksissa

### TAUSTAA

Aiemmin käytäntönä oli, että kun vammaispalvelulain nojalla myönnettyjen taksimatkojen käyttäjä ja Matkapalvelukeskuksen (MPK) asiakas (myöhemmässä tekstissä asiakas) tilasi kyydin MPK:sta, hänelle tuli tekstiviestinä vahvistus kyytitilauksen vastaanottamisesta. Toinen tekstiviesti-ilmoitus tuli, kun kuljettaja oli vastaanottanut kyytitilauksen. Tämä käytäntö kuitenkin poistui yhtäkkiä ilman, että asiakkaille edes tiedotettiin asiasta.

### TÄMÄNHETKINEN TILANNE

Käyttäjien keskuudessa on huomattu, että tämänhetkinen käytäntö luo huomattavan paljon epävarmuutta kulkemisiin. Mikäli asiakkaalla on sovittu meno, hän ei voi olla varma, milloin taksi on tulossa noutamaan tai onko hänen kyytitilauksensa edes kirjattu tai taksi vastaanottanut. Tämä on johtanut siihen, että asiakas pahimmassa tapauksessa soittaa MPK:lle varmistaakseen kyydin saapumisen ja ruuhkauttaa turhaan puhelinlinjoja.

### ESITYS

Rovaniemen vammaisneuvosto esittää Matkapalvelukeskuksen kyytien kuittaamisesta tulevien tekstiviestien pikaista palauttamista.

Lisäksi tahdomme ilmaista kehitysidean kyseiseen palveluun: Samassa viestissä, joka lähetetään asiakkaalle ensimmäisenä tiedoksi tilauksen vastaanottamisesta, olisi lisäksi kirjattuna sekä asiakkaan ilmoittamat lähtö- ja määränpää että nouto-aika.

### PERUSTELUT

Näillä viesteillä on tärkeä merkitys asiakkaalle, jotta hän tietää tilatun matkan vastaanotetuksi. Samalla hän saa tiedon, milloin auto on tulossa noutamaan. Kiireiden lisääntyessä ja takseille tulevien tilausmäärien kasvaessa, varmuus auton saapumisesta samanaikaisesti laskee. Tämä luo käyttäjien keskuudessa epävarmuutta ja turvattomuutta. Pahimmillaan tästä aiheutuu lisäsoittoja matkapalvelukeskukseen. Tilanteissa, joissa auto kuitenkin on jo tulossa, kyydin välitykseen aiheutuu turhia soittoja.

Mikäli tilausvahvistusta kehitettäisiin lähtö- ja määränpääilmoituksella, tämäkin toisi asiakkaalle varmuuden, että tilaus on kirjattu oikein. MPK hoitaa jo tälläkin hetkellä monien paikkakuntien kyydivälityksen, niin riski virheellisiin kirjaamisiin kasvaa, sillä jokaisesta kunnasta ja kaupungista löytyy mm. Kirkkotie, Hallituskatu, Valtakatu ym.

Rovaniemen kaupungin vammaisneuvosto