

Kuljetuspalvelujen mahdollinen yhteinen järjestäminen kuntien välisenä yhteistyönä

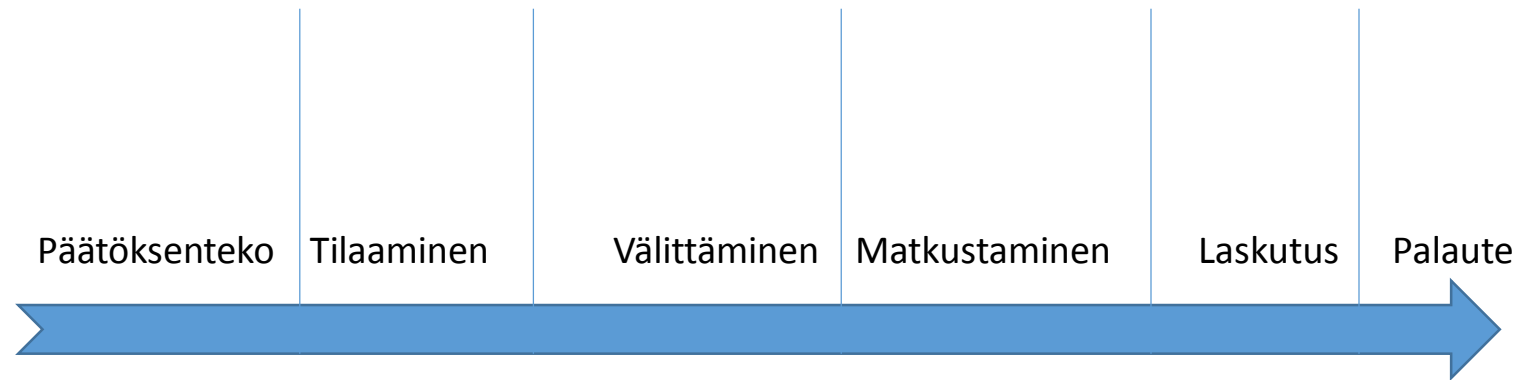
14.11.2017

Tuomas Päivinen, kuljetuspalvelupäällikkö, Helsingin kaupunki

Kuljetuspalvelujen kokonaisuus

- Osa sosiaalihuoltoon.
- Tarkoituksena toteuttaa kuljetuspalvelut niille henkilöille, jotka eivät pysty käyttämään julkista joukkoliikennettä ilman kohtuuttomia vaikeuksia joko pitkäkestoisen sairauden tai vamman takia tai vähävaraisille iäkkäille henkilöille, joilla on vaikeuksia julkisen joukkoliikenteen käytössä.
- Toteuttaa kuljetukset päivätoimintaan, kotihoidon tukipalveluna tms.

Kuljetuspalvelun pääprosessit tiiviisti



Päätöksenteko

- Eri perusteita joiden perusteella kuljetuspalvelua järjestetään tällä hetkellä:
 - VpL (vammaispalvelulaki)
 - Työ- ja opiskelumatkat
 - Vapaa-ajan- ja asiointimatkat
 - Päivätoimintamatkat
 - Erityishuollon matkat
 - ShL (sosiaalihuoltolaki)
 - Liikkumisen tuen matkat
 - Saunamatkat
 - Päivätoimintamatkat
 - Lastensuojelunmatkat
 - Sijoitettujen lasten matkat

Päätöksenteko

- Sosiaalihuollon päätöksentekoa, hallintomenettelyä
- Muutoksenhaku ja muut oikeussuojakeinot
- Yhteisten päätöksentekokriteerien luominen ja noudattaminen koko Uudellamaalla

Tilaaminen

- Matkan tilaaminen eri välinein
- Tärkeää varmistaa eri tavalla kommunikoivien ja molempien kansalliskielisten palvelut
- Nopea yhteyden saaminen keskukseseen
- Matkapalvelukeskus mahdollistaa tilaamistapojen ja tilauspalvelun laadun varmistamisen
- Tilaaminen mahdollista läpi vuorokauden vuoden jokaisena päivänä

Välittäminen

- Tilausten yhdistely ja välittäminen ajoneuvoille
- Tehokas yhdistely ja järkevä ajoneuvovalinta lisää tuottavuutta
- Matkapalvelukeskus toimii kuljettajien tukena
- Matkapalvelukeskus huolehtii kommunikaatiosta eri osapuolten välillä
- Mahdollistaa asiakkaan ohjaamisen ja opastamisen tilauksen yhteydessä
- Keskus opastaa asiakkaita tilaamaan KELA:n korvattavaksi kuuluvat matkat KELA-keskuksesta
- Tilausten tekeminen mahdollista vuoden jokaisena päivänä läpi vuorokauden

Matkustaminen

- Autojen laatuvaatimukset (turvallisuus, apuvälineet)
- Kuljettajien osaamisen varmistaminen
- Mahdollisuus keskitettyyn sopimusten valvontaan ja seurantaan
- Kuljettamisen laadun valvonta ja tasalaatuisuuden varmistaminen
- Ajovalvonta

Laskutus

- Laskujen oikeellisuuden ja sopimuksenmukaisuuden tarkastaminen
- Matkapalvelussa suhteellisen helppoa, koska välitysvaiheessa voidaan opastaa ja ohjata asiakkaita

Palaute

- Keskitetty palautteen käsittely, vastaaminen ja muuntaminen kehittämistoimiksi mahdollistaa palautteen kautta tapahtuvan palvelun kehittämisen
- Hyvä palautejärjestelmä parantaa asiakkaiden osallisuutta, kuulluksi tuleamista ja vähentää tarvetta kanteluihin ja muihin oikeussuojakeinoihin
- Vahingonkorvausten käsittely

Asian tausta

- Taksi- ja joukkoliikenteen lainsäädännön muutos
 - Taksien hinta- ja määräsääntely päättyy
 - Ei enää ole ns. yleistä taksiliikennettä, vaan alalla on joukko erilaisia toimijoita (asemapaikkasäädökset lakkaavat)
 - Taksikeskusten rooli muuttuu
 - Kustannusten hallinta ja laadun varmistaminen edellyttää entistä laajemmin palvelujen kilpailuttamista
 - Käytännössä tämä tulee tarkoittamaan taksiliikenteen vapautumista kilpailulle.
- > kilpailutusvelvollisuus sekä liikennöintiin että matkojen välittämiseen hankintalain nojalla

Suunnittelu

- Yhteinen matkojen välitys ja autojen kilpailutus.
- Sovitaan yhdessä kuntien kanssa periaatteet ja asiakaspalvelun laadut.

Etuja yhteisestä hankinnasta

- Ajoneuvojen saatavuuden varmistaminen (inva-autot)
- Markkinamekanismin hyödyntäminen hinnanmuodostuksessa
- Ajoneuvojen laatutason varmistaminen
- Kuljettajien laatuvaatimusten määrittäminen ja seuranta
- Palvelun yhdenmukaistaminen alueella, asiakkaat kaikki yhdenvertaisia
- Valmistautuminen maakuntauudistukseen

Etuja yhteisestä matkapalvelukeskuksesta

- Yhdistely
 - Kustannusten hallinta
 - Päästöjen väheneminen
 - Kaluston riittävyys
 - Mahdollisuus sosiaalisiin kontakteihin matkan aikana
- Asiakaspalvelu
 - Palveluneuvonta ja asiakasohjaus
 - Asiakasta voidaan ohjata käyttämään oikeaa palvelua (esim. KELA-kuljetuksessa)
 - Asiantuntevaa ja asiakkaiden erityistarpeet huomioivaa asiakaspalvelua
 - Voidaan varmistaa palvelutaso kummallakin kansalliskielellä
 - Yksi numero, josta hoituu kaikki matkapalveluasiat
 - Monikanavaisuus
 - Auki vuoden jokaisena päivänä (24/7)
 - Asiakkaat saavat tasalaatuista palvelua

Etuja yhteisestä matkapalvelukeskuksesta

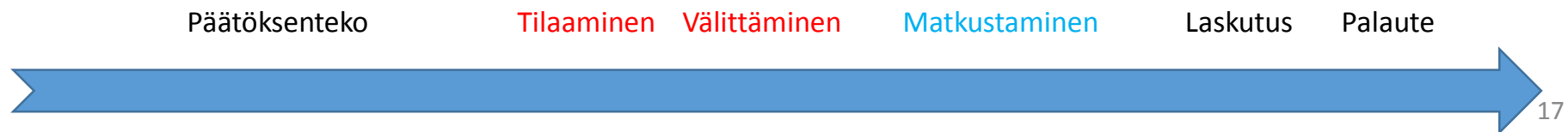
- Kuljettajien neuvonta ja opastus
- Kuljetusten valvonta ja ohjaaminen (liikennöinnin valvonta)
- Omana toimintana
 - Mahdollistaa pitkäjänteisen kehittämisen
 - Tilastot ja seuranta
 - Tekninen ympäristö yhtenäinen

Matkapalvelukeskus

- Matkapalvelulla tarkoitetaan kuljetuspalvelumatkojen välittämistä ja yhdistelyä keskitetyn matkapalvelukeskuksen kautta
- Matkapalvelukeskus pyrkii yhdistelemään samaan suuntaan ja samaan aikaan matkustavat asiakkaat, mikäli mahdollista
- Tavoitteena on taata palvelun tasalaatuisuus, taata palvelujen saatavuus ja hallita kustannuksia

Helsingin Matkapalvelun (nykytila)

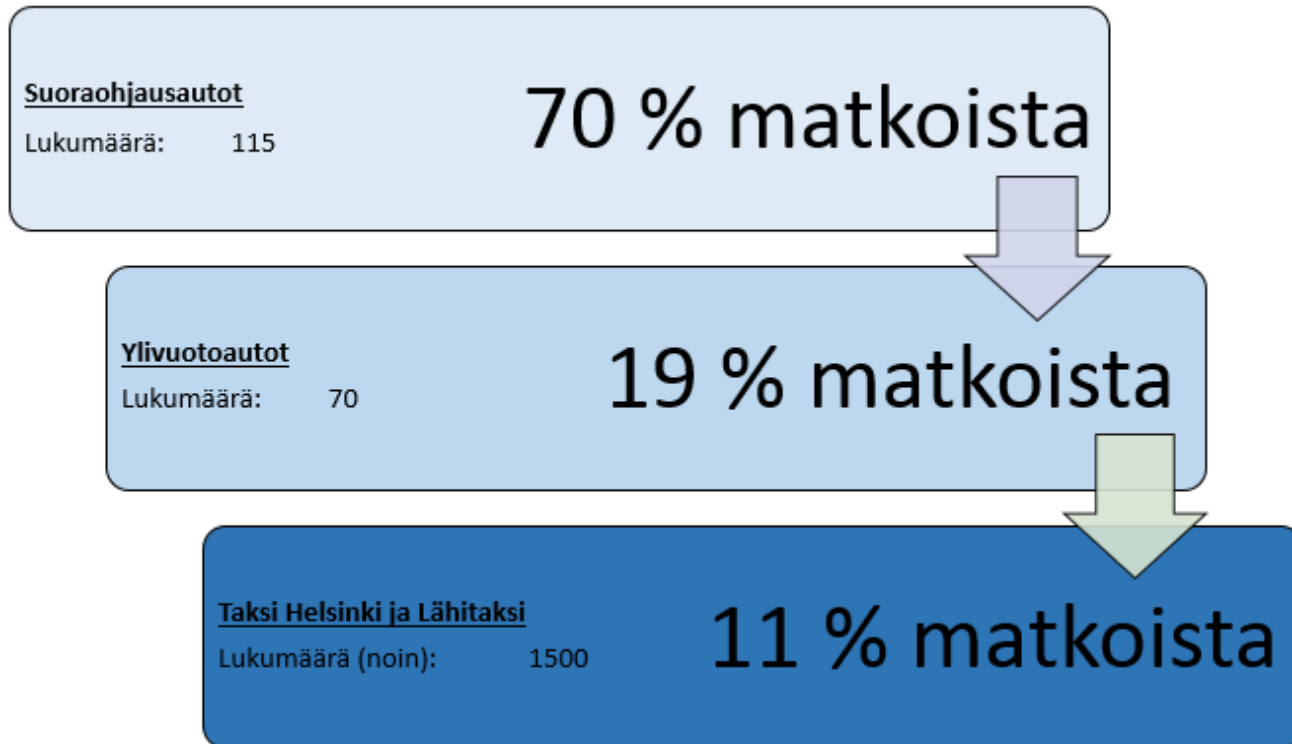
- Sosiaali- ja terveystieteiden virasto
 - Vastaa palvelusta ja omistaa sen
 - Kokonaisuuden hallinta ja johtaminen
 - Päätöksenteko
 - Palvelun ohjeet ja säännöt
 - Kilpailuttaminen ja sopimukset
 - Asiakasyhteistyö ja -vastuu
 - Budjettivastuu
- **Palvelukeskus Helsinki**
 - Ylläpitää matkapalvelukeskusta
 - Valvoo liikennöintiä ja liikennöinti sopimuksia sosiaali- ja terveystieteiden viraston lukuun ja laskuun
- **Yksityiset kilpailutetut liikennöitsijät**
 - Huolehtivat kuljettamisesta matkapalvelun ohjauksessa



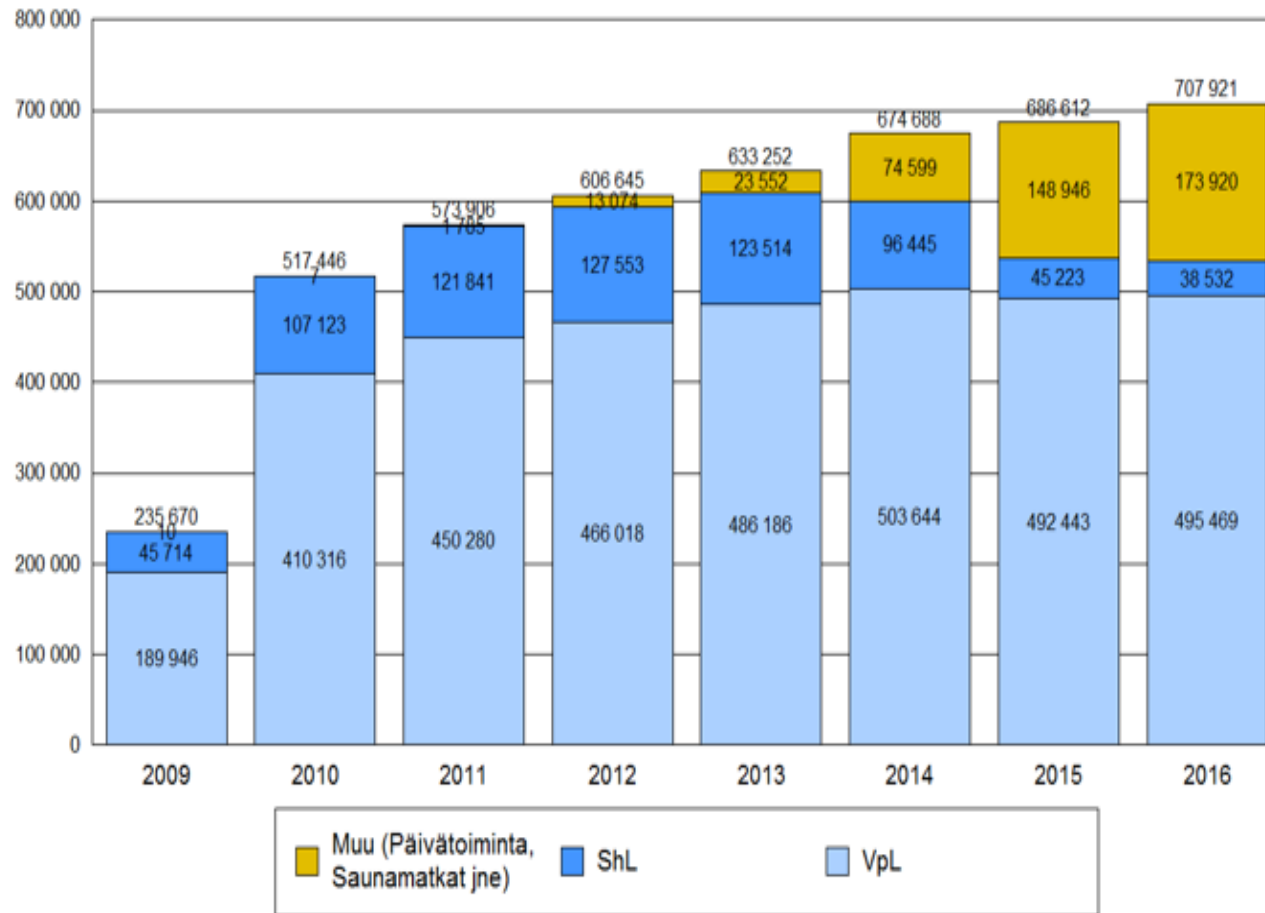
Helsingin Matkapalvelun ajoneuvot

Matkapalvelun matkoja ajavat kilpailutetut ajoneuvot (225kpl). Näistä 115 on Matkapalvelun suorassa ohjauksessa.

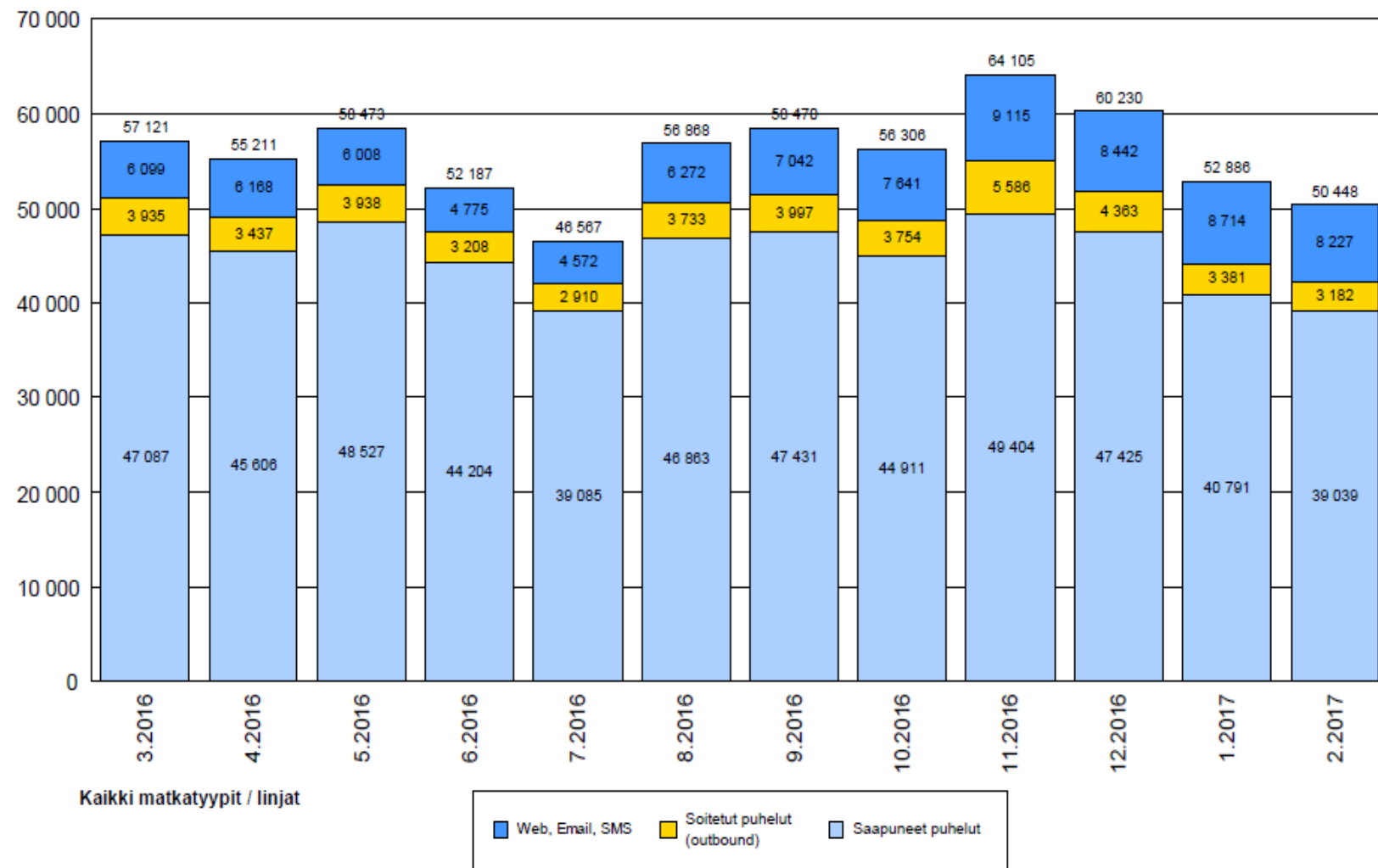
Ylivuotoajossa on 70 ajoneuvoa ja hybridiajossa 40 ajoneuvoa.



MATKAT 2009-2016



Kontaktit kuukausittain



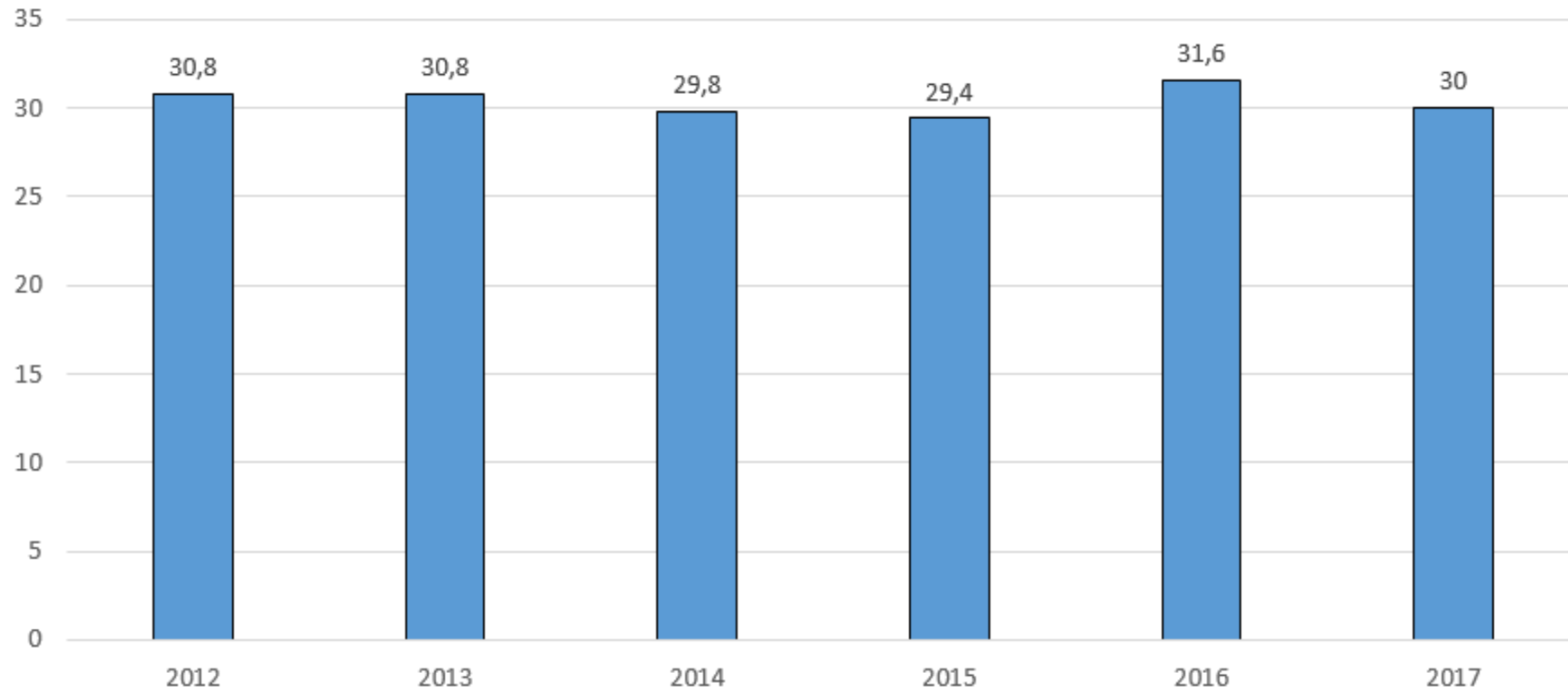
Palautteet

- Kuukausittain asiakaspalvelukeskus vastaanottaa, kirjaa ja tutkii n. 200 asiakaspalautetta.
- Palautteet tallennetaan tietokantaan johon pääsevät myös SOTEn palautekäsittelijät.
- Palautteen vastaus ja selvitys tallennetaan palautteen mukaan tietokantaan.
- Asiakkaalle lähetetään selvitys tapahtuneesta.
- Yleisimmät palautteen aiheet ovat kuljettajan ammattitaito, toimitustarkkuus sekä kuljettajan käytös

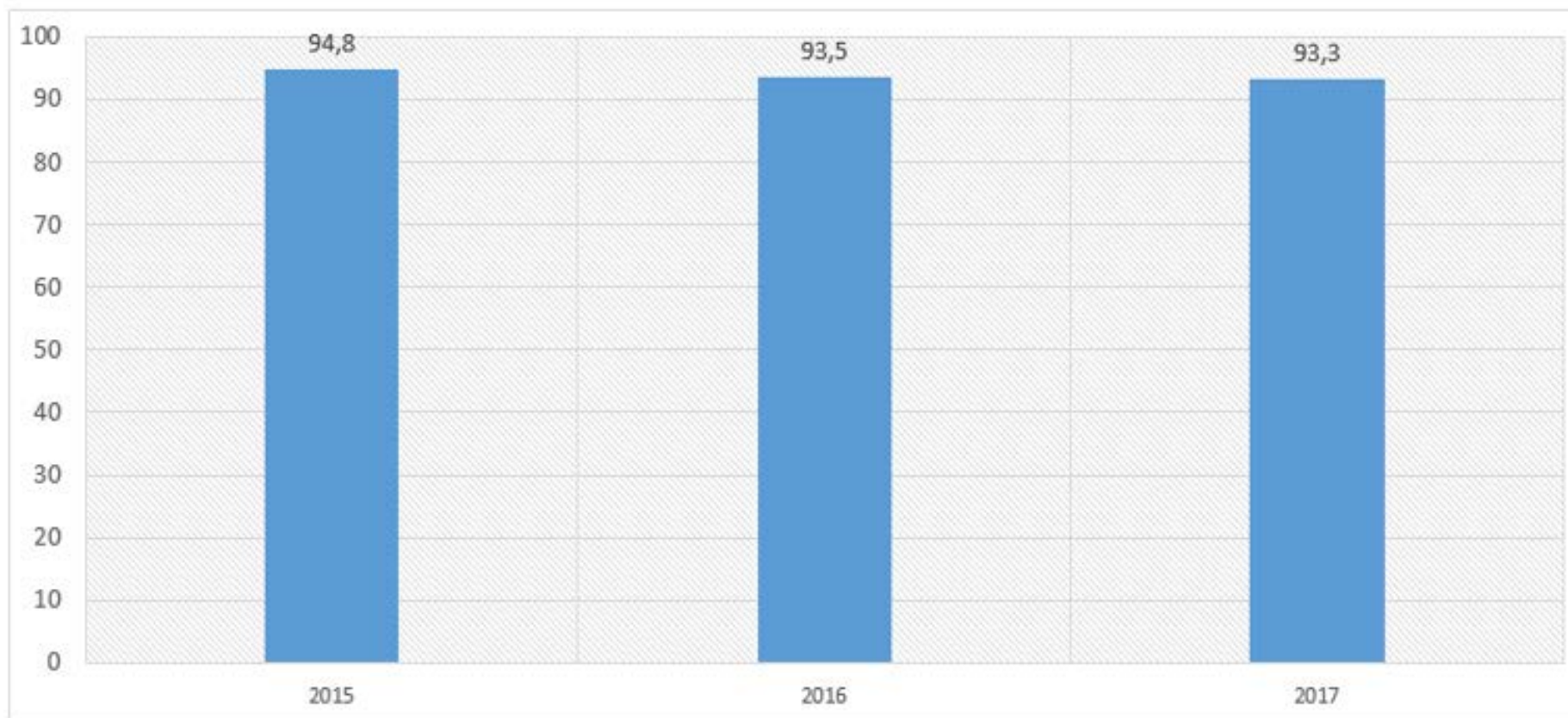


MATKOJEN YHDISTELYPROSENTTI

2012 – 2016

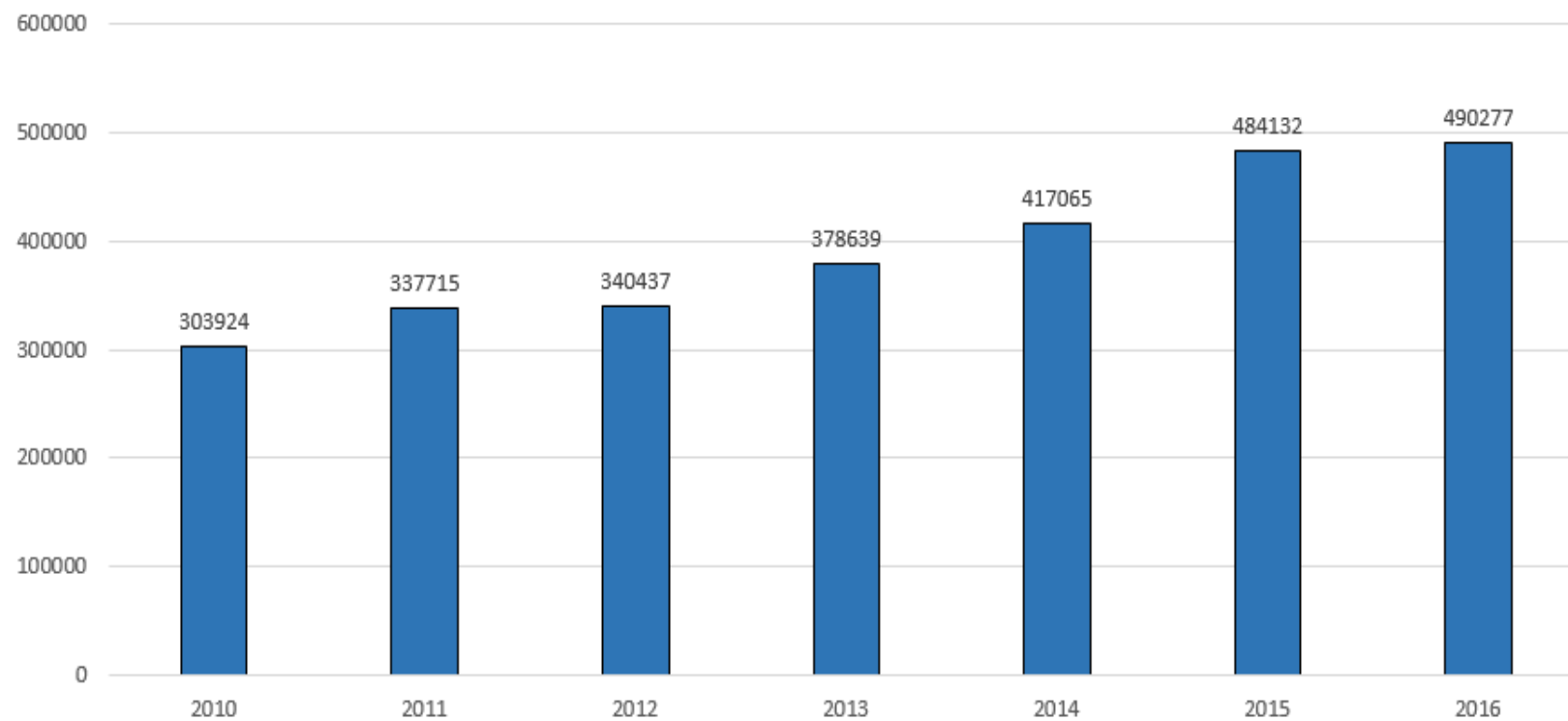


Toimitustarkkuus



Säästetyt kilometrit

2010 - 2016



Asiakastyytyväisyys

Matkapalvelusta toteutettiin asiakastyytyväisyyskysely kesällä 2016 satunnaisotannalla. Palvelu sai kokonaisarvosanaksi kiitettävän.

| | Kaikki vastaajat N=702 |
|--|---------------------------|
| 4. Puhelinpalvelu on ammattitaitoista | 4,56 |
| 5. Puhelinpalvelu on ystävällistä ja asiallista | 4,74 |
| 6. Matkan tilaaminen on helppoa | 4,22 |
| 7. Kuljetukset saapuvat sovittuun aikaan | 4,36 |
| 8. Kuljettajat tarjoavat apua | 4,49 |
| 9. Kuljettajat ovat ystävällisiä ja asiallisia | 4,57 |
| 10. Kuljettajat ovat ammattitaitoisia | 4,32 |
| 11. Tunnen oloni matkapalvelumatkoilla turvalliseksi | 4,67 |
| 12. Autot vastaavat tarpeitani | 4,51 |
| 13. Palautteen antaminen on helppoa | 4,19 |
| 14. Matkapalvelu kokonaisuudessaan toimii luotettavasti | 4,61 |
| 15. Olen tyytyväinen Helsingin matkapalveluun kokonaisuutena | 4,63 |
| Yhteenveto | 4,49 |

