



31.12.2004

SELVITYS TOIMENPITEISTÄ KULJETUSPALVELUJEN LAADUN PARANTAMISEKSI

I Toimitustarkkuutta korjaavat toimenpiteet

1. Automäärän lisääminen

Automäärää (invarvarustellut autot) HKPK:n ohjauksessa on lisätty ja lisätään viikoittain. Elokuussa HKPK:n ohjauksessa oli päivittäin keskimäärin 40 autoa ja marraskuussa automäärä on keskimäärin 60 autoa päivässä.

Ajoneuvokalustoa lisätään tarpeen kasvaessa viikoittain. Kaluston määrään vaikuttaa myös kaluston saatavuus tarvittavilla välineillä (inva-hissi, ajoneuvopääte) ja osaavalla kuljettajalla. Kalustotarvetta tarkastellaan viikoittain ja ryhmämatkojen sekä reittimatkojen saaminen tilausjärjestelmään vaikuttaa kaluston määrään huomattavasti. Mahdollisesti järjestelmästä määrääjäksi irrotetut asiakkaat vaikuttavat kalustotarpeeseen, joten seuranta on tehtävä viikoittain.

HTD on aloittanut 1.11.2004 invataksien välityksen (n. 45 invataksia). Tämä parantaa osaltaan invataksien saatavuutta.

2. Erityistilanteisiin varautuminen

Sosiaalivirasto on lähettänyt helsinkiläisille vammaisjärjestöille kirjeen, jossa pyydetään ilmoittamaan etukäteen esim. kokouksista ja suurista yleisötapahtumista HKPK:een sähköpostilla tai faksilla. Näin varmistetaan soveltuvan ajoneuvokaluston riittävyys. Muita päiviä joihin on syytä varautua erityisjärjestelyin, ovat mm. itsenäisyyspäivä, jouluaatto, uuden vuoden aatto ja äitienpäivä.

3. Vakiomatkoiminnon edelleen kehittäminen

Yhtenä parantavana toimenpiteenä on HKPK:ssa otettu käyttöön ns. vakiomatkoiminto. HKPK:een on perustettu oma vakiomatkaosasto, jossa on järjestetty asiakkaille vakiomatkoille oma aikataulutettu matkareitti ja reittiin on määritelty usein vakioauto reittiä ajamaan päivittäin. Reittien ja aikataulujen parantaminen paremmin toimiviksi ja asiakkaan tarpeita vastaavaksi jatkuu koko ajan yhdessä asiakkaiden kanssa.

Vakiomatkoille on luotu oma tilausjärjestelmänsä, johon matkat tallennetaan ja jonka kautta niitä myös hallitaan. Vakiomatkaosastolla on kaksi toimihenkilöä, jotka hoitavat vakiomatkoja, joten niiden seuranta, tilaukset ja muutokset sekä peruutukset ovat nyt vain nimettyjen henkilöiden tehtävänä. Tämä helpottaa asiakkaan ja HKPK:n välistä kom-



31.12.2004

munikointia ja väärinkäsitykset tilauksissa voidaan minimoida. Vakio-
matkat on reititetty ja aikataulutettu yhdessä kuljettajien kanssa.

4. Yhdisteltyjen matkojen aikataulutuksen muuttaminen

Koska asiakkaiden kyytiin nouseminen on hidasta ja asiakkaat eivät ai-
na ole odottamassa sopimuksen mukaisesti kyytiä, yhdistetyissä mat-
koissa on lisätty aikaa asiakkaan nousemiseen autoon ja autosta pois-
tumiseen. Kävelevän asiakkaan autoon nousussa ja poistumisessa ai-
kaa on lisätty neljään minuuttiin. Pyörätuoliasiakkaalla aikaa on lisätty
kymmeneen minuuttiin. Lisääjän tarvekartoitus on meneillään, eli kuljet-
tajia on ohjeistettu ilmoittamaan, jos he huomaavat autoon nousussa
tai poistumisessa tarvetta pidentää noutoaikaa.

Noutoaikoja räätälöidään myös asiakaskohtaisesti.

5. Ajovalvonnan henkilökunnan kouluttaminen

Ajovalvonnan henkilökuntaa Transmationissa koulutetaan aina silloin,
kun uusi ohjelmistoversio otetaan käyttöön tai tapaa toimia muutetaan.
Jos havaitaan puutteita ajovalvonnan toiminnassa, käydään kaikkien
ajovalvonnassa toimivien kanssa sekä ohjelmisto että toimintatapa läpi.

Vuonna 2005 on normaalia koulutusta koko henkilökunnalle suunnitel-
man mukaan yhteensä 7 koulutuspäivää eri teemoilla.

6. Ajovalvontaohjelman muutosten jatkaminen

Suurimmat muutokset ovat vakiomatkojen (mm. työ- ja opiskelumatkat)
ja ns. normaalimatkojen erottaminen toisistaan ja auton siirtoajolle, eli
siirtymiselle tyhjänä uutta asiakasta noutamaan, varataan enemmän
aikaa. Seuraavaksi otetaan käyttöön ennakoiva hälytysjärjestelmä to-
dennäköisesti myöhästyville kuljetuksille. Tämä tarkoittaa sitä, että
matkaketjun alkupäässä ilmoitetaan mahdollisesta myöhästymisestä jo
hyvissä ajoin, jolloin ketjuun myöhemmin suunniteltu yhdistely voidaan
purkaa ja lähettää ko. asiakkaalle korvaava ajoneuvo. Uusi järjestely on
tarkoitus ottaa käyttöön tammikuussa 2005.

7. Ajoneuvopäätelyyhteyksien edelleen varmentaminen

Ajoneuvopäätelyyhteydet on varmennettu siten, että ajoneuvoyhteydet
on siirretty pois julkisesta internetistä ja siirretty kaksinkertaiseen yri-
tysverkkoon (Elisa ja Sonera). Jos GPRS-yhteys katkeaa, otetaan käyt-
töön GSM-datayhteys.

h:\khs\selvityskhskuljetuspalvelu.doc

Postiosoite	Postadress	Puhelin	Telefon	Telefax
PL 7000 00099 HELSINGIN KAUPUNKI	PB 7000 00099 HELSINGFORS STAD	310 4011	310 4011	310 43717



31.12.2004

Ajoneuvopäätteiden tiedonsiirtoa nopeutetaan jatkuvasti toteutettavin ohjelmistoteknisin ratkaisuin.

Kaikissa autoissa HKPK:n omissa ja alihankkijoiden autoissa on ajoneuvopääte, eikä HKPK:n ajoon pääse auto, josta laite puuttuu.

8. Autojen ja kuljettajien tunnistamisen helpottaminen

Lähes kaikissa autoissa on n. 20 x 40 cm:n kokoiset tarrat (kolme tarraa/auto). Lisää tarroja on tilattu puuttuviin ja uusiin HKPK:n ajoon tuleviin autoihin.

Kuljettajille on annettu nimikyltit, joista heidät tunnistaa HKPK-kuljettajiksi.

9. Treffipisteiden käyttöön ottaminen

Suuriin kauppakeskuksiin perustetaan ns. treffipisteitä, joissa asiakas ja auto varmasti kohtaavat. Itäkeskukseen on jo perustettu kolme treffipistettä, jotka kaikki ovat ulko-ovien lähellä.

Itäkeskuksen uusiin, yleisölle jaettaviin opaskarttoihin merkitään treffipisteiden sijainti.

10. Toiminta-alueen ulkopuolelle tehtävien matkojen ja porraskiipijä-asiakkaiden (hissittömät talot) matkojen toimitusehtojen muuttaminen

Toiminta-alueen ulkopuolelta (esim. Tuusula, Kerava, Järvenpää) invataksilla tehtävät paluumatkat ovat lähes säännönmukaisesti myöhästyneet, varsinkin pikatilausmatkat. Toimitustarkkuutta ei myöskään voida taata porraskiipijää tarvitseville asiakkaille, koska HKPK:n käytössä on toistaiseksi vain yksi porraskiipijä. Varsinkin pikatilausmatkojen toteuttaminen on ollut ongelmallista, koska kiipijä voi olla samaan aikaan käytössä toisella puolella kaupunkia ja sen käyttäminen on hidasta. Näille asiakkaille luodaan erityisohjeet matkojen toimitustarkkuudesta ja tilaamisesta.

12. Osoiteluettelon päivittäminen

Käytössä oleva digitaalinen kartta-aineisto on osittain epätäydellinen. Aina kun puuttuva osoite havaitaan, se viedään kartalle. Toimenpide parantaa osoitteiden löytymistä ja toimitustarkkuutta.



31.12.2004

13. Toteutuneiden matkojen simulointi

Sosiaalivirasto on pyytänyt tarjouksia ja saanut kaksi tarjousta HKPK:n matkojen simulointitoimeksiannosta. Simulointi tarkoittaa sitä, että VPL- ja SHL-asiakkaiden tekemät todelliset matkat kahden viikon ajalta syötetään vaihtoehtoisin yhdistelyjärjestelmiin (muihin kuin Transmationin järjestelmä) ja suoritetaan virtuaalisesti mahdollisimman realistisiin parametreihin pohjautuen. Simuloinnin pohjalta voidaan arvioida vaihtoehtoisilla järjestelmillä saavutettavia yhdistelymahdollisuuksia sekä tarvittavaa resurssimäärää mm. kalustoa koskien. Simulointia voidaan osin käyttää hyödyksi myös arvioitaessa Transmationin kuljetusresursien tarkoituksenmukaisuutta.

II Puhelinpalvelu

Transmation Helsinki Oy:n kanssa 2.5.2002 allekirjoitetussa ostopalvelusopimuksessa todetaan puhelinpalvelun laadusta seuraavaa: "Matkojen tilausta tehtäessä asiakkaan keskimääräinen välittäjän tavoittamiseen kuuluva odotusaika tilauskeskukseen soittaessa saa olla enintään 60 sekuntia ja 95 % odotusajoista tulee olla alle 150 sekuntia (kuukauden jaksoissa). Lisäksi 20-30 sekunnin puhelimesta jonottamisen jälkeen tulee asiakkaan saada viesti, jossa pyydetään odottamaan palvelua ja kerrotaan odotettavissa oleva jonotusaika."

1.-31.10.2004 HKPK:een soitettiin 37 039 puhelua. Keskimääräinen jonotusaika oli 38 sekuntia, mikä täyttää sopimuksen mukaisen palvelutason. Yli 150 sekunnin jonotusaikoja oli 6,68 % puhelusta.

1. Palveluneuvojen lisääminen

Transmation Helsinki Oy on lisännyt henkilöstöresursseja välityskeskuksessa. Uusia matkojenvälittäjiä on rekrytoitu syksyn aikana 11 henkilöä.

Uusien palveluneuvojen rekrytointi aloitetaan, kun asiakasmäärä lisääntyy.

2. Palveluneuvojen työvuorosuunnittelu

Transmation Helsinki Oy on tutkinut matkojenvälittäjien työvuorosuunnittelua siten, että välittäjiä olisi töissä kulloinkin kysyntään nähden optimaalinen määrä. Selvitystyössä on kartoitettu mm. saapuvien puhelujen viikospäivä- ja kellonaikajakaumat yksityiskohtaisesti ja milloin asiakkaille tarjottu palvelutaso on alittanut sovitun palvelutason.

Selvityksen perusteella ruuhkaisimmat puhelinpalveluajat on huomioitu palveluneuvojen työvuorosuunnittelussa. Eniten palveluneuvoja (arki-

h:\khs\selvityskshskuljetuspalvelu.doc

Postiosoite	Postadress	Puhelin	Telefon	Telefax
PL 7000 00099 HELSINGIN KAUPUNKI	PB 7000 00099 HELSINGFORS STAD	310 4011	310 4011	310 43717



31.12.2004

sin 13 – 19 työntekijää) on töissä klo 9 -16. Iltavuoron työntekijöitä on lisätty (arkisin 5 – 8).

3. Uusista palvelunumeroista tiedottaminen

Transmation Helsinki Oy on ottanut HKPK:n tilauspuhelinnumeron lisäksi käyttöön kolme uutta puhelinnumeroa asiakaspalautetta, työ- ja opiskelumatkoja sekä autotiedusteluja varten.

HKPK laatii uusista palvelunumeroista tiedotteen ja jakaa niitä autoissa asiakkaille.

HKPK:n ja sosiaaliviraston internetsivuille on viety tiedotteet ja uudet puhelinnumerot. Palveluneuvojat ohjaavat aina puhelimessa asiakkaita soittamaan seuraavalla kerralla suoraan ”oikeaan” numeroon.

(Sosiaaliviraston internetsivuilta löytyvät mm. seuraavat tiedot: Matkat tilataan keskukselta, numero 2515 4000 tai internetistä osoitteesta www.transmation.fi tai tekstiviestillä numerosta 050 308 0665.

Neuvonta ja palautenumero on 4732 4100. Numerossa palvellaan maanantaista perjantaihin klo 8 - 17.

Auton saapumisesta tai myöhästymisestä voi tiedustella numerosta 4732 4400. Numerossa palvellaan maanantaista perjantaihin klo 8 - 17. Lisäys, Stj. PK, 5.1.2005)

III Kuljettajien osaamistason todentaminen

Ostopalvelusopimuksen mukaan vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetukset järjestetään sosiaaliviraston määrittelemien yksilöllisten asiakkaita koskevien palveluprofiilien perusteella ja niiden mukaisella tavalla. Tästä seuraa se, että käytettävän kaluston tulee olla asiakkaiden vammasta tai sairaudesta riippuen asiakkaille sopivia.

Myyjän kuljettajille järjestämässä koulutuksessa huomioidaan eri vammaisryhmien yksilölliset tarpeet suhteessa kuljetuksiin; erilaisten vamatyyppien huomioiminen kuljetusten aikana sekä tähän liittyvä ajotapakoulutus. Tämän lisäksi koulutuksessa kiinnitetään huomiota mm. asiakaspalveluun ja ajoneuvolaitteen käyttöön.

Kuljettajakoulutuksia onkin järjestetty mm. siten, että sosiaaliviraston vammaisasiamies on osallistunut kuljetusten käytännön toteuttamiseen ja suunnitteluun.

h:\khs\selvityskhskuljetuspalvelu.doc

Postiosoite	Postadress	Puhelin	Telefon	Telefax
PL 7000 00099 HELSINGIN KAUPUNKI	PB 7000 00099 HELSINGFORS STAD	310 4011	310 4011	310 43717



31.12.2004

Kuljettajakoulutukseen kiinnitetään erityistä huomiota ja koulutus pyritäänkin edelleen yksityiskohtaisemmin suunnittelemaan yhteistyössä vammaisjärjestöjen ja vammaisasiamiehen kanssa. Tässä koulutuksessa kiinnitetään erityistä huomiota kuljetuspalveluiden turvallisuuteen mm. pyörätuolin kiinnittämiseen (vrt. YTL standardiehdotus "Pyörätuolissa matkustavan kuljettaminen henkilö-, paketti- ja kuorma-autossa.) Siltä osin, kuin koulutustarpeet liittyvät kuljettajien paikallistuntemukseen, käytökseen tai muihin kuljettajiin liittyviin seikkoihin, voidaan niihin välittömästi vaikuttaa myyjän - Transmation Oy:n – järjestämällä koulutuksella sekä sillä, että Transmation Oy varmistaa, että kaikissa tilanteissa (esim. taksiliitteiden tai muiden asiakirjojen tai selvitysten perusteella) Transmation Oy:n omat ja alihankkijoiden kuljettajat pystyvät suoriutumaan sopimuksen tarkoittamalla tavalla kuljetustehtävistään.

IV Kuljettajien toimintaa korjaavat toimenpiteet

1. Kuljettajien kouluttaminen

Kuljettajien koulutussuunnitelma (uudet kuljettajat ja täydennyskoulutus) on sovittu sosiaaliviraston ja Transmationin kanssa yhteistyössä. Samoin on toteutettu syksyllä 2004 kaikkien kuljettajien yhteiskoulutus eri vammaisryhmien erityistarpeista kuljetuksissa.

Kuljettajien osalta on tehty osaamisselvitys. Sen perusteella on suunniteltu koulutusmalli. Koulutussuunnitelma pohjautuu Helsingin Palveluauton (HPA) jo käytössä olevaan koulutusohjelmaan.

Koulutussuunnitelmaa sovelletaan ensin ns Transmationin "omiin kuljettajiin" ja saatujen kokemusten perusteella saman koulutusohjelman läpikäymistä edellytetään myös alihankkijoiden kuljettajilta.

Koska taksit ajavat noin 40 – 50 % kaikista kyydeistä ja niistä tulee myös palautetta osaamispuutteista, HKPK selvittää HTD:n kanssa miten taksikuljettajien osaamista voidaan parantaa ja laatii siitä suunnitelman.

2. Lista kuljetusyrityksistä ja kuljettajien ammattitaidosta ja paikallistuntemuksesta

Sosiaalivirasto on pyytänyt tiedon kaikista kuljetusyrityksistä, jotka alihankkijoina ajavat HKPK:n kuljetuksia. Lisäksi sosiaalivirastoon pyytänyt selvityksen kuljettajista, heidän työkokemuksestaan ja ammattitaidostaan vammaiskuljetuksissa sekä tiedon siitä, miten kuljettajien paikallistuntemus on todennettu.

h:\khs\selvityskhskuljetuspalvelu.doc

Postiosoite	Postadress	Puhelin	Telefon	Telefax
PL 7000 00099 HELSINGIN KAUPUNKI	PB 7000 00099 HELSINGFORS STAD	310 4011	310 4011	310 43717



31.12.2004

V Asiakasprofiilit

1. Ohjeistuksen läpikäyminen

HKPK:ssa on uudistettu palveluneuvojan käsikirja, johon koottu ohjeistus, jota jokaisen on noudatettava. Aiheesta on ollut erillinen koulutustilaisuus välittäjille. Tiimipalavereissa painotetaan viikoittain oikeanlaista ilmaisua asiakaspalvelutilanteessa. HKPK:n sisäiseen tiedottamiseen on panostettu ja sitä on parannettu. Sosiaaliviraston ja Transmation Helsinki Oy:n antamat ohjeita tarkistetaan yhdessä.

2. Tietokoneiden päivittäminen XP-käyttöjärjestelmään

Sosiaaliviraston tietohallinnon asiantuntijoiden mukaan tietoliikenneyhteys sosiaalipalvelutoimistojen ja HKPK:n välillä toimii tyydyttävästi. Kaikkien sosiaalikeskusten tietokoneet on päivitetty XP-käyttöjärjestelmään.

3. Epäloogisista profiileista tiedottaminen

HKPK ilmoittaa heti sosiaalivirastoon havaitessaan oman näkemyksensä mukaan virheellisen asiakasprofiilin, jotta korjaaminen tapahtuu mahdollisimman nopeasti

4. Ajoneuvotyypin päivittäminen

Asiakkaan ensisijainen ja toissijainen ajoneuvotyyppi on aiheuttanut kuljetusten epäonnistumisia. Tästä syystä kaikille invataksia ainakin ajoittain tarvitseville invataksi on muutettu ainoaksi mahdolliseksi ajoneuvotyyppiä.

Keskitetty kuljetuspalveluyksikkö on tarkastanut kaikkien asiakkaiden profiilit. Keskenään ristiriitaiset ajoneuvovaatimukset on korjattu yhdenmukaisiksi.

5. Sosiaaliviraston henkilöstön kouluttaminen

Sosiaalivirasto ja Transmation Helsinki Oy ovat sopineet, että sosiaaliviraston aktiivisille asiakasprofiiliohjelman käyttäjille järjestetään kulu-
van vuoden aikana kaksi samansisältöistä koulutuspäivää.

VI Yksilöllinen tarkennettu päätöksenteko

Sosiaalivirasto on käynnistänyt entistä yksilöllisemmän harkinnan joidenkin asiakkaiden kuljetuspalvelupäätöksissä. Kuljetuspalvelujen jär-

h:\khs\selvityskhskuljetuspalvelu.doc

Postiosoite	Postadress	Puhelin	Telefon	Telefax
PL 7000 00099 HELSINGIN KAUPUNKI	PB 7000 00099 HELSINGFORS STAD	310 4011	310 4011	310 43717



31.12.2004

jestämistapa arvioidaan uudelleen niiden asiakkaiden kohdalla, jotka ovat kaikkein haavoittuvimmassa asemassa, esim. vaikeasti kehitysvammaiset henkilöt tai esimerkiksi ne vaikeavammaiset henkilöt, joiden kunto tai kyky huolehtia itsestään ovat sen kaltaiset, että jokainen kuljetuksen myöhästyminen tai valvomatta jättäminen saattaa heidät vaaratilanteeseen, ja niiden henkilöjen kohdalla, joille kuljetuspalvelujärjestelmä ei muusta syystä heidän yksilölliset olosuhteensa huomioonottaen sovellu. Samoin toimitaan työ- ja opiskelumatkoja tekevien suhteen, mikäli valittua järjestämistapaa ei heidän kohdallaan voida noudattaa.

Asiakkaan kuljetusten toistuvasti epäonnistuessa sosiaalityöntekijä ottaa yhteyttä HKPK:een ja ratkaisumahdollisuuksia kartoitetaan yhdessä. HKPK:n sisäisin ratkaisuin räätälöityä kuljetussuunnitelmaa on kehitetty nyt jo käytännössä. Usein esim. uudenlainen reitittäminen on ollut riittävä korjaava toimenpide. Mikäli kuljetusten laatu ei tästäkään huolimatta parane, sosiaalityöntekijä tekee arviointiryhmän esityksestä määrääjäksi asiakkaille päätöksen joko vakiotaksin käyttöoikeudesta tai HKPK:n käytöstä irrottamisesta. Vakiotaksi voi olla HKPK:n järjestämä tai kuljettaja, jonka asiakas tuntee entuudestaan.

Yksilöllistä päätöksentekoa on arvioitu sosiaalivirastossa kolmen henkilön työryhmässä. Näin on varmistettu siitä, että arviointikriteerit ovat yhteneväiset. Työryhmä on pyytänyt sosiaalityöntekijöitä, kehitysvammaisten asuntoloita, kotipalvelunohjaajia ja HKPK:a selvittämään asiakkaiden yksilöllistä selviytymistä kuljetuksissa ja tekemään työryhmälle esitykset niiden asiakkaiden määräajaksi irrottamiseksi HKPK:n palvelun piiristä, joiden katsotaan joutuvan vaaratilanteeseen kuljetuksen epäonnistuessa tai joiden työ/opiskelu vaarantuu kuljetusten toimintatarkkuusongelmien vuoksi.

Välttämätöntä on, että kaikki järjestämistapaan liittyvät vaatimukset ja hakemukset ainakin periaatteellisella tasolla arvioidaan ensiksi yllä mainitussa arviointiryhmässä. Vasta tämän jälkeen asiassa tehdään toimivaltaisen viranhaltijan päätös. Tällä varmistetaan yhdenmukainen käytäntö kaikissa sosiaalikeskuksissa ja osaltaan huolehditaan siis myös vaikeavammaisten kuljetuspalveluasiakkaiden oikeusturvan toteutumisesta

VII Ryhmäkuljetukset

Sosiaalivirasto esittää matkojen järjestämistä joillekin samalla suunnalla asuville asiakkaille ryhmäkuljetuksena työ- ja opiskelumatkoille. Kuljetus toimisi samaan tapaan kuin bussireitti, se on tiettyyn aikaan tietyssä paikassa ja noutaa asiakkaat matkan varrelta. Samaa kuljetukseen ei yhdistellä muita kuin aina tietyt, ennalta määritellyt asiakkaat.

h:\khs\selvityskhskuljetuspalvelu.doc

Postiosoite	Postadress	Puhelin	Telefon	Telefax
PL 7000 00099 HELSINGIN KAUPUNKI	PB 7000 00099 HELSINGFORS STAD	310 4011	310 4011	310 43717



31.12.2004

Toistuvia, samaan kellonaikaan tehtäviä esim. toimintakeskuskuljetuksia, tehdään 4 500 matkaa viikossa ja nouto-osoitteita on 960 viikossa. Näitä matkoja voidaan reitittää räätälöidysti siten että kuljetus ei kestä liian pitkään ja on turvallinen. Tarvittaessa kuljettaja luovuttaa asiakkaan vain tietylle henkilölle.

VIII HKPK:n toiminnan laajentaminen

HKPK:n toiminnan laajentaminen eteläiseen ja kaakkoiseen sosiaali-keskukseen on toistaiseksi keskeytetty, kunnes sopimuksen mukainen laatu voidaan varmistaa. Laajentamisen jatkaminen tuodaan sosiaalilautakunnan päätettäväksi.