



19.01.2021

Asia/3

### § 3 Kuljetuspalveluja koskeva selvitys

HEL 2019-009523 T 05 00 01

#### Päätös

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti merkitä tiedoksi kuljetuspalveluiden tilannetta sekä kuljetuspalvelun käyttämättä jättämisen syitä koskevan selvityksen.

#### Käsittely

Kuljetuspalvelupäällikkö Niko Reunanen oli kutsuttuna asiantuntijana tämän asian käsittelyssä.

#### Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja  
Juha Jolkkonen

#### Lisätiedot

Niko Reunanen, kuljetuspalvelupäällikkö, puhelin: 310 51991  
niko.reunanen(a)hel.fi

#### Liitteet

- 1 Puhelinpalvelun jonotusajat Helsingin Matkapalvelussa 11.2019 - 11.2020
- 2 Toimitustarkkuus Helsingin Matkapalvelussa 2020
- 3 Kuljetuspalvelukysely raportti

#### Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

#### Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

#### Esittelijän perustelut

Kuljetuspalvelupäällikkö Niko Reunanen ja suunnittelija Ari Lallo ovat kutsuttuina asiantuntijoina tämän asian käsittelyssä.

Päättyessään kuljetuspalveluja koskevasta selvityksestä 19.11.2019 § 273 sosiaali- ja terveyslautakunta päätti pyytää, että sosiaali- ja terveyslautakunnalle tuodaan kevään 2020 aikana selvitys 2019 selvitystä vastaavin tiedoin tuolloin vallitsevasta kuljetuspalvelun tilanteesta ja palvelun käyttämättä jättämisen syistä. Alkuperäinen selvitys viivästyi, koska palvelukilpailutus jouduttiin uusimaan yhden ajoneuvoryhmän,



yhdistettyjen päiväkorvaus- ja ylivuotoliikenteen, osalta. Ajoneuvoryhmän ajot saatiin käyntiin ja tuotantoon 2.10.2019, minkä jälkeen oli mielekästä kysyä palvelunkäyttäjiltä kokemuksia uuden kilpailutuskauden toimivuudesta. Kilpailutuksen mukaisesti automäärä nousi aiemmasta, minkä vuoksi palvelukokemus muuttui. Kuljetuspalvelun käyttämättömyydestä järjestettiin kysely 1.1.–31.1.2020. Selvityksen laadinta on viivästynyt pandemian ja henkilöstövaihdosten vuoksi.

Kuljetusten määrä on pudonnut merkittävästi koronapandemiasta johtuen. Tämän poikkeuksellisen tilanteen takia Helsingin Matkapalveluiden kuljetuksiin ei voida kuljetusmäärien perusteella suosittaa tehtäväksi suuria muutoksia. On parempi selvittää uuden kuljetuspalvelujärjestelmän kyvykkyys aikana, jolloin matkustusmäärät ovat lähempänä normaalia ja seurata nyt pandemian aiheuttamia vaikutuksia kuljetuskauston käyttöasteeseen. Nykyinen ajoneuvomäärä vaikuttaa riittävälle tämänhetkiseen palvelutasoon, ja lisäkapasiteettia on varmistettu 1.3.2021 alkavilla palvelusopimuksilla Taksi Helsingin ja Menevä Oy:n kanssa.

#### Kuljetuspalvelukysely 2020 -raportti

Sosiaali- ja terveystoimiala selvitti kuljetuspalveluiden vähäisen käytön ja käyttämättä jättämisen syitä asiakaskyselyn avulla 1.1.–31.1.2020. Kyselyn tarkoituksena oli saada käyttäjiltä tietoa ja kehitysehdotuksia kuljetuspalvelun toiminnasta, jotta palvelua voidaan kehittää. Kyselyyn vastasi yhteensä 726 kuljetuspalveluja vähän tai ei ollenkaan käyttävää henkilöä.

Kyselyn perusteella keskeisiä syitä palvelun vähäiselle käytölle tai käyttämättömyydelle olivat muutokset terveydentilassa, matkan tilaamisen hankaluus, matkustusaikatauluihin liittyvä epävarmuus, saattajan puute, kuljettajien vaihteleva ammattitaito, palvelun käyttörajoitukset sekä autojen koettu sopimattomuus. Osa kyselyyn vastanneista käyttää kuljetuspalvelua vain satunnaisesti terveydentilasta, vuodenajasta ja vapaa-ajan menoista riippuen. Kuljetuspalvelun tilalla tai sen ohessa asiakkaat kulkevat omalla tai perheen autolla, itse maksetulla taksilla tai invataksilla, Kela-taksilla, julkisilla joukkoliikennevälineillä, kävellen tai tuttavien tai sukulaisten kyydeillä.

Kyselyssä asiakkaat toivat esille kehitysehdotuksia, joiden avulla kuljetuspalveluiden käyttö mahdollisesti lisääntyisi. Keskeisinä muutosehdotuksina mainittiin matkojen tilaamisen helpottaminen, esimerkiksi mahdollistamalla tolppalupien laajempi saatavuus sekä kehittämällä palvelulle oma mobiilisovellus. Näistä mobiilisovelluksen kehittäminen voitaneen toteuttaa matkojenvälitysjärjestelmää uusittaessa. Tolppaluvut sen sijaan on turvaton ja toimimaton ratkaisu. Tolppaluissa asiakas ot-



taa minkä tahansa saatavilla olevan taksin ja maksaa kuljetuksensa matkapalvelukortilla. Tällaisia kyytejä käyttämällä ei voida taata kuljetukselle vastaavia laatuvaatimuksia, joita kilpailutetuille kyydeille on. Taksialan säätelyn keventymisestä johtuen yleisissä takseissa ei ole yhtenäistä laadun tai turvallisuuden seurannan mahdollisuutta. Kokeemuksen perusteella tolppaluvista aiheutuukin kohtuuttoman paljon jälkiselvittelyä ja normaalia enemmän vaaratilanteita. Tolppaluvalla tehtyjen kyytien laskujen selvittely on hankalaa, erityisesti tilanteissa, joissa asiakas ei ole saanut tai pyytänyt kuittia. Tolppalupakyydeissä vaaratilanteita aiheutuu normaalia enemmän, koska tavallisista takseista puuttuu yleensä osaaminen erityisryhmien kuljettamiseen. Vaaratilanteita tai onnettomuuksia on myös lähes mahdoton selvittää jälkikäteen, koska niistä ei tule tietoa toimialalle kuin vain satunnaisesti. Tolppalupien käyttöä hankaloittaa myös se, että kaikki taksit eivät tosiasiallisesti pysy käyttämään matkapalveluiden korttia, jolloin asiakas joutuu itse maksamaan matkansa. Hintojen vapauduttua myös hinnoittelu voi olla aikaisempaa kalliimpaa. Tolppalupien sijaan tulisikin selvittää pikatilausmatkojen määrän lisäämistä, mikä parantaisi nykyisen palvelun saatavuutta, tai uudistaa matkojenvälitysjärjestelmää ja mahdollistaa samalla uusien ominaisuuksien kehittämisen palveluun.

Muina kehityskohteina tuotiin esiin muun muassa matkustusaikataulujen pysyvyyden varmistaminen, kuljettajien ammattitaidon ja asiakaspalvelun laadun takaaminen, varmuus ajoneuvojen sopivuudesta sekä tiedottamisen kehittäminen. Myös näihin kehitysideoihin on mahdollista vastata järjestelmäkehityksellä.

### Autojen saatavuus

Toimialan sopimuksin liikennöivien autojen määrä ei ole pääsääntöisesti muuttunut 2.10.2019 jälkeen. Koronapandemian vaikutuksesta matkojen määrä on laskenut erityisesti keväällä 2020, eivätkä matkamäärät ole nousseet pandemiaa edeltävän ajan tasolle. Muutoksia autojen saatavuuteen on lisännyt myös se, autojen kyydissä kulkevien asiakkaiden määrää on jouduttu rajoittamaan koronapandemian takia. Tämä on tarkoittanut yhdistelyjen osittaista kieltämistä tai rajoittamista. Tästä johtuen vuoden 2020 matkamäärät ja matkojenyhdistely eivät ole edeltävien vuosien tasolla. Mikäli nykyisillä pandemiaohjeistuksilla ajettaisiin täyttää normaaliaikojen matkamäärää, olisi todennäköistä, etteivät mistään olisi saatavissa riittävää määrää ajoneuvoja Helsingin kaupungin kuljetuspalvelun tarpeisiin.

Tällä hetkellä Helsingin Matkapalvelussa liikennöi autoja eri liikennöinti-ryhmissä seuraavasti:



- Päiväkorvausmatkoissa 86 inva-varusteltua autoa ja 32 henkilöautoa
- Ylivuotoliikenteessä 40 inva-varusteltua autoa ja 30 henkilöautoa
- Yhdistetyssä suoraohjaus- ja ylivuotoliikenteessä (hybridiliikenteessä) 62 inva-varusteltua autoa ja 12 henkilöautoa.

Päiväkorvausautot ajavat Helsingin Matkapalvelun ajoja 8,5 tunnin työvuoron matkapalvelukeskuksen suorassa ohjauksessa. Ylivuotoautot ajavat yksittäisiä tilauksia matkapalvelukeskuksen ohjauksessa. Yhdistetyssä suoraohjaus- ja ylivuotoliikenteessä auto ajaa viiden tunnin ajovuoron päiväkorvausliikennettä ja voi ajaa lopun aikaa ylivuotoliikenteen ajoja.

Palvelukeskus Helsinki -liikelaitoksen (jäljempänä Palvelukeskus) arvioon mukaan autot ovat riittäneet hyvin hybridiliikenteen aloitettua liikennöinnin 2.10.2019. Myöskään asiakaspalautteissa ei enää juuri tule palautetta autojen huonosta saatavuudesta. Sosiaali- ja terveystoimiala ja Palvelukeskus seuraavat yhdessä tilannetta aktiivisesti toimitustarkkuuden kautta. Liitteessä 1 on tarkasteltu toimitustarkkuutta eri tilausryppien osalta. Ensimmäisessä taulukossa on arvioitu toimitustarkkuutta siten, että luvussa on huomioitu kaikki etuajassa tai enintään 10 minuuttia sovitusta saapumisajasta asiakkaalla tai kohteessa olevat kuljetukset. Liitteen 1 alemmassa taulukossa on arvioitu toimitustarkkuutta siten, että siinä on huomioitu kaikki kuljetukset, jotka osuvat enintään viisi minuuttia ennen tai jälkeen toimitusajan. Kun katsotaan kuljetuksia, jotka ovat korkeintaan kymmenen minuuttia myöhässä, on yli 94 prosentin toimitustarkkuus hyvä suoritus. Helsingin nykyisessä liikennetilanteessa myös aikaikkunan +/- 5 minuutin toimitustarkkuus on kohtuullinen.

Toimitustarkkuutta voitaneen parantaa uuden kuljetuspalvelujärjestelmän avulla entisestään, koska järjestelmän käytettävyyteen, reititysten valmisteluun ja autojen seurattavuuteen saadaan parempia työkaluja. Myös asiakasprofiilien linkittäminen reititykseen lienee paremmin käytävissä.

Autojen riittävyyttä voi arvioida myös tarkastelemalla Taksi Helsingille ja Lähitaksille ylivuotoliikenteenä valuvien tilausten lukumääriä per kuukausi vuonna 2020:

tammikuu	helmikuu	maaliskuu	huhtikuu	toukokuu	kesäkuu	heinäkuu	elokuu	syyskuu	lokakuu
5 749	4 956	2 651	29	54	180	174	579	777	607



Nykyinen Palvelukeskukselle hankittu suoraohjaus- ja ylivuotoajoneuvokalusto ovat tämänhetkisessä ajossa riittävää. Taksi Helsingille ja Lähitaksille valuvien tilausten määrä on laskenut voimakkaasti. Jos matkamäärät palaavat pandemiaa edeltävälle tasolle, ajoneuvomääriä on järkevä tarkastella uudestaan. Taksi Helsingin ja Lähitaksin tilausten seuranta ja tarkempi raportointi eivät ole mahdollisia vanhasta sopimuksesta ja nykyisestä kuljetusvälitysjärjestelmästä johtuen. Tämän takia sopimus on kilpailutettu uudestaan, ja uusi kausi alkaa 1.3.2021 alkavilla palvelusopimuksilla Taksi Helsingin ja Menevä Oy:n kanssa. Uudessa sopimuksessa on parannettu palvelun ohjattavuutta, muun muassa palveluvirheiden sanktioinnin mahdollisuudella ja raportointia parantamalla.

### Tilausten jonotus

Helsingin Matkapalvelussa on pyritty parantamaan asiakkaiden puhelinpalvelun saatavuutta. Suomenkielisen tilauslinjan osalta tilanne on alkuvuotta lukuun ottamatta ollut hyvä. Pandemia on vähentänyt yhteydenottoja merkittävästi; yli 70 prosenttia soittajista on saanut yhteyden matkapalvelun asiakaspalvelijaan alle 30 sekunnissa, ja alle minuutissa yhteyden matkapalvelukeskukseen on saanut yli 90 prosenttia soittajista. Työmatkojen osalta tilanne on ollut samanlainen. Taulukossa 1 on kuvattu puheluiden keskimääräinen jonotusaika sekunteina. Tammi-kuussa tilanne oli vielä huono. Myös helmikuussa tilanne on ollut heikohko, johtuen haastavasta henkilöstötilanteesta. Tämän jälkeen koronapandemia on vähentänyt merkittävästi kontakteja. Toisaalta pandemia on lisännyt manuaalisen työn osuutta matkojen välityksessä, koska ohjeistus ja yhdistelyn säännöt ovat muuttuneet välillä nopeastikin. Puhelinpalvelujen jonotusajoista löytyy lisätietoja liitteestä 2.

Taulukko 1. Keskimääräinen jonotusaika vuonna 2020 sekunteina.

	Vapaa-ajan asiointi	Työ ja opiskelu
Tammikuu	119	41
Helmikuu	83	38
Maaliskuu	40	30
Huhtikuu	16	16
Toukokuu	17	17
Kesäkuu	23	19
Heinäkuu	22	18
Elokuu	30	25
Syyskuu	42	31
Lokakuu	36	26



## Pikatilausmatkat

Helsingin Matkapalvelussa asiakkailta on käytössään aina vähintään kaksi pikatilausmatkaa matkatyyppiä kohden. Helsingin Matkapalvelun liikennöinnin uusi sopimuskausi astui päiväkorvaus- ja ylivuotoautojen osalta käyntiin 1.4.2019 alkaen. Tällöin ajoneuvomääriä lisättiin liikennöintiin, jolloin myös pikatilausmatkojen määrän tarkistaminen tuli mahdolliseksi. Uuden liikennöinnin myötä oli mahdollista yksilöhuollon harkintaan perustuen lisätä asiakkaiden pikatilausmatkoja hakemuksesta. Niiden määrää oli mahdollista kasvattaa kuuteen matkatyyppiä kohden.

Pikatilausmatkalla tarkoitetaan sitä, että tilattu auto saapuu 15 minuutin kuluessa tilauksen tekemisestä. Vammaispalvelun sosiaaliohjaaja tekee päätöksen siitä, kuinka moneen pikatilausmatkaan asiakkaalla on oikeus. Päätöksessä huomioidaan esimerkiksi työ- tai opiskelumatkojen sujuvuus tai tarkkaa aikataulutusta vaativat harrastusmatkat. Myönnettyistä matkoista vähintään kaksi matkaa kuukaudessa on aina pikatilausmatkoja. Uudistuksen myötä näitä voitiin siis myöntää enintään 4 ylimääräistä pikatilausmatkaa lisää. Inva-autolla tehtävää matkaa ei voi kuitenkaan tilata pikatilausmatkana. Pikatilausmatkat myönnetään erikseen kullekin matkatyypille (opiskelu, työ- ja vapaa-ajanmatkat). Kaikissa tilanteissa ei voida taata pikatilausmatkaa esimerkiksi vaikeiden sääolosuhteiden, ruuhkien tai muiden liikenteellisesti haastavien tilanteiden vuoksi.

Tehtyjen pikatilausmatkojen lukumäärät kuukausittain vuonna 2020 on esitetty taulukossa 2. Pikatilausmatkojen lukumäärässä on tapahtunut samansuuntainen lasku kuin muissakin koronapandemian aiheuttamassa matkatilausten määrässä. Matkoja on myönnetty sekä työ- ja opiskelu- että asiointi- ja vapaa-ajanmatkoihin. Kaikkiaan 340 vammaispalvelulain asiointimatka-asiakasta olivat käyttäneet kaikki myönnettyt pikatilausmatkat lokakuussa 2020. Eli noin 10 prosenttia aktiivisista asiakkaista käytti kaikki pikatilausmatkansa. Vastaavasti vuoden 2019 lokakuussa noin 14 prosenttia asiakkaista käytti kaikki pikatilausmatkansa.

Yksi syy pikatilausmatkojen vähentyneeseen käyttöön voi olla normaalia vähäisemmät matkamäärät, jotka tarkoittavat automaattisesti sitä, että kulkuneuvoja on paremmin ja ennen kaikkea nopeammin saatavilla. Tämä vähentää pikamatkojen tarvetta. Nyt pandemia-aikana kulkuneuvoja on saanut ruuhka-ajan ulkopuolella noin 20 minuutin päähän tilauksesta, mikä ei normaalisti onnistu. Inva-autoja puolestaan saa noin 20–25 minuutin päähän.



Taulukko 2. Tehdyt pikatilausmatkat 2020.

tam- mikuu	helmi- kuu	maa- liskuu	huhti- kuu	touko- kuu	kesä- kuu	heinä- kuu	elokuu	syys- kuu	loka- kuu
2 373	2 385	1 381	717	1 094	1 513	1 639	1 753	1 744	1 624

Pandemian vaikutukset

Kaiken kaikkiaan ajoneuvojen määrä vaikuttaisi tällä hetkellä olevan liikennemäärille sopiva. Merkittäviä myöhästymisiä tai vaikeuksia ajoneuvojen saatavuudessa ei ole esiintynyt. Ajoneuvojen lukumäärä on mitoitettu normaaliolosuhteiden mukaisesti, eikä tällä hetkellä liikennettä ole normaalia määrää. Tilanne muuttuu kuitenkin koko ajan pandemiatilanteen mukaan. Mikäli yhdistelyitä rajoitetaan kuten keväällä 2020, ajoneuvokalusto ei riitä, eikä ole takeita, että etenkin inva-autokalustoa saadaan riittävästi.

Nykyisellä kalustolla on huomattava, että ruuhkahuippuina on edelleen tarvetta omalle ylivuotoliikenteelle ja Taksi Helsingin ja Lähitaksin taksiliikenteen ajoneuvoille (eli ylivuodon ylivuoto). Jatko ylivuotoliikenteen ajoneuvojen suhteen on varmistettu Taksi Helsingin ja Menevä Oy:n kanssa tehdyillä sopimuksilla. Lisävoimavarat tasoittavat ruuhkahuippuja, mutta kyytien riittäminen tulevaisuudessa on epävarmaa myös siksi, että pandemia-aika on heikentänyt taksiliikennealan toimintaedellytyksiä. Markkinamuutokset taksialalla heikentävät taksien yleistä saatavuutta. Tällä hetkellä alan tuotot ovat yleisten arvioiden mukaan puolittuneet aiemmasta. Taksirytysten heikentynyt taloustilanne voi aiheuttaa jopa yritysten vetäytymisen markkinoilta konkurssien muodossa. Nämä seikat voivat jatkossa aiheuttaa tilanteita, joissa kysynnän kasvassa siihen ei voida täysimääräisesti vastata. Tämä voi näkyä jatkossa myös palvelun heikentyneenä laatuna. Koronapandemiasta johtuva epävarmuus aiheuttaa myös sen, että tilanteeseen on vaikeaa varautua järkevällä, kustannustehokkaalla tavalla.

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja  
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Niko Reunanen, kuljetuspalvelupäällikkö, puhelin: 310 51991  
niko.reunanen(a)hel.fi

Liitteet

1 Puhelinpalvelun jonotusajat Helsingin Matkapalvelussa 11.2019 -



19.01.2021

Asia/3

2 11.2020 Toimitustarkkuus Helsingin Matkapalvelussa 2020  
3 Kuljetuspalvelukysely raportti

## Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

## Päätöshistoria

Sosiaali- ja terveyslautakunta 19.11.2019 § 273

HEL 2019-009523 T 05 00 01

### Päätös

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti merkitä tiedoksi seuraavan selvityksen Helsingin Matkapalvelun tilanteesta sekä päätti pyytää, että sille tuodaan kevään 2020 aikana selvitys vastaavin tiedoin tuolloin vallitsevasta tilanteesta:

### Autojen saatavuus

Tällä hetkellä Helsingin Matkapalvelussa liikennöi autoja eri liikennöinti-ryhmissä seuraavasti:

- päiväkorvauksessa 86 inva-varusteltua ja 32 henkilöautoa
- ylivuodossa 40 inva-varusteltua ja 30 henkilöautoa
- yhdistetyssä suoraohjaus- ja ylivuotoliikenteessä 62 inva-varusteltua ja 12 henkilöautoa.

Päiväkorvausautot ajavat Helsingin Matkapalvelun ajoja 8,5 tunnin työvuoron matkapalvelukeskuksen suorassa ohjauksessa. Ylivuotoautot ajavat yksittäisiä tilauksia matkapalvelukeskuksen ohjauksessa. Yhdistetyssä suoraohjaus- ja ylivuotoliikenteessä auto ajaa viiden tunnin ajo-  
vuoron päiväkorvausliikennettä ja voi olla lopun aikaa ylivuodossa.

Palvelukeskuksen arvion mukaan autot ovat riittäneet hyvin hybridiliikenteen aloitettua liikennöinnin 2.10.2019. Myöskään asiakaspalautteissa ei enää juuri tule palautetta autojen huonosta saatavuudesta. Sosiaali- ja terveystoimiala ja Palvelukeskus Helsinki -liikelaitos (jäijempänä palvelukeskus) seuraavat yhdessä tilannetta aktiivisesti.

Autojen riittävyyttä voi arvioida tarkastelemalla Taksi Helsingille ja Lähi-taksille valuvien tilausten lukumääriä. Yleiseen taksiliikenteeseen matkoja välittyy eniten kello 7–9 ja 14–17 välillä. Muina aikoina matkoja välittyy varsin maltillisesti yleiseen taksiliikenteeseen. Sanotut ajat ovat ruuhka-aikoja, jolloin matkoja välitetään eniten.





Autojen saatavuutta voi arvioida myös toimitustarkkuuden avulla. Liitteessä 1 on tarkasteltu toimitustarkkuutta eri matkatyyppien osalta. Ensimmäisessä taulukossa on arvioita toimitustarkkuutta siten, että luvussa on huomioitu kaikki etuajassa tai enintään 10 minuuttia sovitusta saapumisajasta asiakkaalla tai kohteessa olevat kuljetukset. Alemmassa taulukossa on arvioitu toimitustarkkuutta siten, että siinä on huomioitu kaikki kuljetukset, jotka osuvat enintään viisi minuuttia ennen tai jälkeen kohdeajan. Helsingin liikennetilanteen vuoksi kymmenen minuutin liukuma kuljetuksissa on tavallista.

Tarkasteltaessa toimitustarkkuutta enintään 10 minuutin myöhästymisellä kuljetuksista yli 90 prosenttia on aikaikkunan sisällä. Tämä on erinomainen tulos. Aikaikkunalla +/- 5 minuuttia tarkastellessa päästään noin 70 prosentin toimitustarkkuuteen. Tätäkin voidaan pitää hyvänä tuloksena. Tässä luvussa noin seitsemän prosenttia matkoista on yli viisi minuuttia etuajassa.

Asiakkaan ei tarvitse nousta autoon ennen sovittua lähtöaikaa ja asiakas voi odottaa autossa, mikäli kuljetus on perillä etuajassa sovittuun kohdeaikaan.

Kaiken kaikkiaan ajoneuvojen määrä vaikuttaisi tällä hetkellä olevan näille liikennemäärille sopiva. Merkittäviä myöhästymisiä tai vaikeuksia ajoneuvojen saatavuudessa ei esiinny. Ajoneuvojen lukumäärä on mitoitettu tehokkaasti ja asiakaspalvelun takaavasti silloin, kun sopimussautoilla pystytään hoitamaan vaivattomasti liikenne muuna kuin ruuhkahuippujen aikana. Ruuhkahuippujen kesto on noin kahdesta kolmeen tuntia aamulla ja iltapäivällä. Tällöin lisävoimavarana toimivat ylivuoto ja taksiliikenteen ajoneuvot tasoittavat huippua.

#### Tilausten jonotus

Helsingin Matkapalvelussa on pyritty parantamaan asiakkaiden puhelinpalvelun saatavuutta. Suomenkielisen tilauslinjan osalta tilanne on syys- ja lokakuuta lukuun ottamatta ollut hyvä. Yli puolet soittajista on saanut yhteyden matkapalvelun asiakaspalvelijaan alle 30 sekunnissa, ja alle minuutissa yhteyden matkapalvelukeskukseen on saanut yli 60 prosenttia.

Työmatkojen osalta tilanne on ollut samanlainen. Lisätietoa puhelinpalvelujen jonotusajoista on liitteessä 2.

Taulukossa 1 on kuvattu puheluiden keskimääräinen jonotusaika sekunteina. Syys- ja lokakuun tilanne on ollut huono. Myös huhtikuussa tilanne on ollut heikohko.



Lokakuun alussa palvelussa aloitti uusia kilpailutettuja ajoneuvoja sekä uusia päivätoimintakohteita, mikä on nostanut puhelujen määrää ja lisännyt manuaalisen työn osuutta matkojen välityksessä. Henkilöstötilanne on ollut haastava. Matkapalvelun henkilöstössä on ollut vaihtuvuutta, ja henkilöstöllä on ollut runsaasti lyhyitä poissaoloja. Matkojen välitys on vaativaa asiakaspalvelutyötä ja edellyttää laajaa palvelun hallintaa, joten poissaoloihin ei ole helppoa löytää sijaisia.

Työvoiman saatavuus on heikentynyt, kuten useilla muillakin aloilla. Palvelukeskuksella on ollut vaikeuksia saada täytettyä avoimia tehtäviä. Työntekijätilanne on kuitenkin ainakin toistaiseksi helpottamassa uusien rekrytointien myötä.

Oman lisähaasteensa tuovat talvikuukausien erityistilanteet muun muassa sääolosuhteiden vuoksi.

Kuukausien vaihtuessa puhelinlinjat voivat ajoittain ruuhkautua. Ruuhkatilanteista tiedotetaan asiakkaita puhelinlinjoille lisättävällä tiedotteella. Asiakkaita ohjataan käyttämään mahdollisuuksien mukaan myös muita kontaktikanavia kuten tekstiviesti- tai sähköpostitilausta. Henkilöstö on ohjeistettu priorisoimaan ruuhkatilanteissa akuutit kuljetustarpeet ja siirtämään ei-kiireellisten matkojen tallennusta rauhallisempiin hetkiin, mikäli se vain on mahdollista.

Sosiaali- ja terveystoimiala ja Palvelukeskus Helsinki -liikelaitos kehittävät uusia tilaustapoja ja prosesseja jatkuvasti paremman asiakaspalvelun ja palvelun saatavuuden varmistamiseksi.

Taulukko 1. Keskimääräinen jonotusaika vuonna 2019 sekunteina.

	Vapaa-ajan asiointi	Työ ja opiskelu
Tammikuu	49	35
Helmikuu	61	40
Maaliskuu	71	39
Huhtikuu	96	45
Toukokuu	79	39
Kesäkuu	63	33
Heinäkuu	57	26
Elokuu	66	36
Syyskuu	134	51
Lokakuu	132	53

## Pikatilausmatkat



Helsingin Matkapalvelussa asiakkailla on käytössään aina vähintään kaksi pikatilausmatkaa matkatyyppiä kohden.

Helsingin Matkapalvelun liikennöinnin uusi sopimuskausi astui päiväkorvaus- ja ylivuotoautojen osalta käyntiin 1.4.2019 alkaen. Tällöin ajoneuvomääriä lisättiin liikennöintiin, jolloin pikatilausmatkojen määrän tarkistaminen tuli mahdolliseksi. Uuden liikennöinnin myötä on mahdollista yksilöhuollon harkintaan perustuen lisätä asiakkaiden pikatilausmatkoja hakemuksesta enintään kuuteen yhdensuuntaiseen matkaan kuukaudessa matkatyyppiä kohden.

Pikatilausmatkalla tarkoitetaan sitä, että tilattu auto saapuu 15 minuutin kuluessa tilauksen tekemisestä. Kuljetuspalveluna myönnettyistä matkoista kahdesta kuuteen matkaa kuukaudessa voi olla pikatilausmatkoja. Vammaispalvelun sosiaalihojaaja tekee päätöksen siitä, kuinka monen pikatilausmatkaan asiakkaalla on oikeus. Päätöksessä huomioidaan esimerkiksi työ- tai opiskelumatkojen sujuvuus tai tarkkaa aikataulutusta vaativat harrastusmatkat. Myönnettyistä matkoista vähintään kaksi matkaa kuukaudessa on aina pikatilausmatkoja. Inva-autolla tehtävää matkaa ei voi kuitenkaan tilata pikatilausmatkana.

Pikatilausmatkat myönnetään erikseen kullekin matkatyypille (opiskelu-, työ- ja vapaa-ajan matkat). Kaikissa tilanteissa ei voida taata pikatilausmatkaa esimerkiksi vaikeiden sääolosuhteiden, ruuhkien tai muiden liikenteellisesti haastavien tilanteiden vuoksi.

Tehtyjen pikatilausmatkojen lukumäärät kuukausittain vuonna 2019 on esitetty taulukossa 2. Pikatilausmatkojen lukumäärässä ei ole tapahtunut merkittävää muutosta. Pikatilausmatkoista 13 779 (noin 67 prosenttia) on tehty sopimusautolla ja 6 700 (noin 33 prosenttia) Taksi Helsingin autoilla.

Tilanne 1.11.2019 on se, että enemmän kuin kaksi pikatilausmatkaa on myönnetty 12 asiakkaalle. Heistä yhdellä on kolme, neljällä on neljä ja kuudelle kuusi pikatilausmatkaa. Matkoja on myönnetty sekä työ- ja opiskelu- että asiointi- ja vapaa-ajanmatkoihin.

Kukaan näistä asiakkaista ei ole käyttänyt kaikkia pikatilausmatkoja, vaan niitä on käytetty keskimäärin reilusti alle puolet myönnettyistä.

Pikatilausmatkoista on tiedotettu Helsingin Matkapalvelun kotisivuilla, asiakasneuvonnan ja palveluohjauksen yhteydessä sekä asiakasyhteistyöryhmän kautta. Uudessa asiakasohjeessa on kerrottu asiasta.

Taulukko 2. Tehdyt pikatilausmatkat 2019.

Tammikuu	2 281
----------	-------



19.01.2021

Asia/3

Helmikuu	2 298
Maaliskuu	2 570
Huhtikuu	2 386
Toukokuu	2 624
Kesäkuu	2 431
Heinäkuu	2 232
Elokuu	2 606
Syyskuu	2 311
Lokakuu	2 754
Yhteensä	24 493

### Käsittely

19.11.2019 Esittelijän ehdotuksesta poiketen

Asiassa tehtiin seuraava vastaehdotus:

Vastaehdotus 1:

Jäsen Tuomas Tuure: Merkitessään selvityksen tiedoksi lautakunta pyytää, että sille tuodaan kevään 2020 aikana selvitys vastaavin tiedoin tuolloin vallitsevasta tilanteesta.

Kannattaja: jäsen Kati Juva

Sosiaali- ja terveyslautakunnan päätös syntyi seuraavan äänestyksen tuloksena:

1 äänestys

JAA-ehdotus: Esityksen mukaan

Ei-ehdotus: Vastaehdotus 1 (jäsen Tuomas Tuure)

Jaa-äännet: 5

Mukhtar Abib, Tapio Bergholm, Sami Heistaro, Maritta Hyvärinen, Kari-  
ta Toijonen

Ei-äännet: 7

Katju Aro, Leo Bergman, Sandra Hagman, Kati Juva, Alekski Niskanen,  
Tuomas Tuure, Sanna Vesikansa

Tyhjä: 1

Cecilia Ehrnrooth

Poissa: 0



19.01.2021

Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi jäsen Tuomas Tuuren vastaehdotuksen äänin 7 - 5 (tyhjää 1).

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti asiasta esittelijän ehdotuksesta poiketen.

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja  
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Tuomas Päivinen, kuljetuspalvelupäällikkö, puhelin: 310 51991  
tuomas.paivinen(a)hel.fi