

Kuljetuspalvelut Helsingissä – uudet liikennöintisopimukset ja asiakasopas

Liikkumisen esteettömyys -seminaari 3.4.2019

Tuomas Päivinen, VTM, kuljetuspalvelupäällikkö

Kuljetuspalvelut

Liikkuminen mahdollistaa osallistumisen yhteiskuntaan, antaa autonomian ja elämänhallinnan tunnetta, vahvistaa sosiaalisia suhteita ja vuorovaikutusta. Liikkumisella on suuri vaikutus vammaisten henkilöiden elämänlaatuun.

Vammaispalvelulain kuljetuspalveluja koskevilla säännöksillä pyritään takaamaan liikkumisen perusoikeuden ja eräiden muiden perusoikeuksien toteutuminen niille henkilöille, joille nämä oikeudet eivät vamman tai sairauden vuoksi ole muuten toteutettavissa.

Kuljetuspalvelut toteuttavat yhdenvertaisuutta ja eräitä muita perusoikeuksia.

Kuljetuspalveluilla taataan joukkoliikennetasoiset kuljetukset henkilöille, jotka eivät pysty käyttämään julkista joukkoliikennettä.

Järjestämismahdollisuudet

Sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionosuudesta annetun lain 5 §:ssä kunnalle annetaan erilaisia vaihtoehtoisia tapoja järjestää palvelut:

Kunta voi hoitaa toiminnan itse.

Kunta voi järjestää tehtävät sopimuksin yhdessä muun kunnan tai muiden kuntien kanssa olemalla jäsenenä toimintaa hoitavassa kuntayhtymässä.

Palvelut voidaan hankkia valtiolta, toiselta kunnalta, kuntayhtymältä tai muulta julkiselta tai yksityiseltä palveluntuottajalta.

Kunta voi antaa palvelunkäyttäjälle palvelusetelin, jolla kunta sitoutuu maksamaan palvelun käyttäjän kunnan hyväksymältä yksityiseltä palveluntuottajalta hankkimat palvelun kunnan päätöksellä asetettuun setelin arvoon asti.

Kunta voi korvata henkilölle taksilla, invataksilla tai vastaavalla ajoneuvolla tapahtuvasta kuljetuksesta aiheutuvat kohtuulliset kustannukset.

Henkilöliikenteen muutos kesällä 2018

Taksi- ja joukkoliikenteen lainsäädännön muutos. Taksien hinta- ja määrä sääntely päättyi.

Ei enää ole ns. yleistä taksiliikennettä, vaan alalla on joukko erilaisia toimijoita (asemapaikkasäädökset lakkaavat). Taksikeskusten rooli muuttui.

Kustannusten hallinta ja laadun varmistaminen edellytti entistä laajemmin palvelujen kilpailuttamista

Käytännössä tämä tarkoitti taksiliikenteen vapautumista kilpailulle. -> kilpailutusvelvollisuus sekä liikennöintiin että matkojen välittämiseen hankintalain nojalla. KHO:2016:37: Kansaneläkelaitos ei voinut kilpailuttamatta antaa kuljetusten välityskeskustoimintaa ja kuljetusten järjestämistä takseille.

Työnjako Helsingin Matkapalvelussa

Helsingin Matkapalvelu: Matkapalvelulla tarkoitetaan kuljetuspalvelumatkojen välittämistä ja yhdistelyä keskitetyn matkapalvelukeskuksen kautta. Matkapalvelukeskus pyrkii yhdistelemään samaan aikaan matkustavat asiakkaat mikäli mahdollista. Tavoitteena on taata palvelun tasalaatuisuus, taata palvelujen saatavuus ja hallita kustannuksia. Helsingissä matkapalvelukeskuksen toiminasta vastaa sosiaali- ja terveystoimiston lukuun Palvelukeskus Helsinki –liikelaitos.

Helsingin Matkapalvelun työnjako

Sosiaali- ja terveystoimiala vastaa kuljetuspalvelusta ja omista Matkapalvelun. Sosiaali- ja terveystoimiala vastaa kokonaisuuden hallinnasta ja johtamisesta, päätöksenteosta, palvelun ohjeista ja säännöistä, kilpailuttamisesta ja sopimuksista, asiakasyhteistyöstä ja –vastuusta sekä budjettivastuusta.

Palvelukeskus Helsinki ylläpitää matkapalvelukeskusta ja valvoo liikennöintiä ja liikennöi sopimuksia sosiaali ja terveystoimialan lukuun ja laskuun.

Yksityiset kilpailutetut liikennöitsijät huolehtivat kuljettamisesta matkapalvelun ohjauksessa.

Prosessi:

Päätöksenteko -> Tilaaminen -> Välittäminen -> Matkustaminen -> Laskutus -> Palaute

Matkapalvelujen eri kuljetusmuodot

Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelut: Vapaa-ajan ja asiointimatkat (väh. 18 yhdensuuntaista matkaa kk) sekä Työ- ja opiskelumatkat (tarpeellinen määrä).

Kehitysvammaisten henkilöiden erityishuollon matkat.

Sosiaalihuoltolain mukainen liikkumisen tuki: Määrärahasidonnainen etuus. Kuusi (6) yhdensuuntaista matkaa/kk.

Ryhmäkuljetukset: Kuljetukset vammaisten ja ikäihmisten päivätoimintaan.

Saunamatkat: Kotihoidon tukitoimi.

Sijaishuollon matkat.

Sotiemme veteraanien kuljetukset.

Sijoitettujen lasten kuljetukset.

Yleistä uusista hankinta sopimuksista

Helsingin matkapalvelun liikennöintiryhmät ja ajoneuvot

Helsingin matkapalvelun liikennöinnin ajoneuvoryhmät vanhat ja uudet määrät:

Päiväkorvaus autot. Korvaus perustuu ajovuorokohoiseen korvaukseen, jokaisesta asiakkaasta maksettavaan maksuun ja kilometreistä maksettavaan korvaukseen

inva-varusteltuja autoja 83 > 86

henkilöautoa 32 > 32

Ylivuoto-autot/Täydentävä liikenne: Korvaus perustuu taksitaksaan, jonka mukaisesta korvauksesta vähennetään alennusprosenttia vastaava euromäärä.

inva-varusteltua autoa 40 > 40

henkilöautoa 30 > 30

Hybridi: Liikennöivät osan aikaa kuten päiväkorvausautot ja osan aikaa kuten ylivuoto.

inva-varusteltua autoa 30 > 62

henkilöautoa 10 > 12

Kilpailuttamaton liikenne (Taksi Helsinki): Korvaus perustuu valtioneuvoston antamaan asetukseen taksitaksasta. Uudessa hankinnassa: kilpailutetaan enintään kaksi taksikeskusta, hinta tulee markkinoilta.

Merkittävimmät muutokset

Kontaktien tallettamiseen lisätty määräys muidenkin kuin puheluiden säilyttämisestä.

Muulla välineellä kuin puhelimella tehdyt kontaktitiedot säilytetään kuusi kuukautta, ellei virhe- tai vahinkotilanteen selvittäminen tai vastaava muu syy edellytä tietojen pidempää säilyttämistä.

Saattajan lisäksi kuljetuksessa voi matkustaa myös yksi seuralainen ja asiakkaan alle 12-vuotiaat lapset. Seuralainen ja asiakkaan lapsi maksavat kuljetuksesta omavastuuosuutta vastaavan summan.

Vastaanottaja kohtaa on tarkennettu ja tiukennettu. Kuljettaja veloitetaan aiempaa selkeämmin vastaamaan asiakkaasta ja varmistamaan, että vastaanottaja on oikea. Sanktioitu.

Tarkennettu saattamista asiakkaan saattamisen laajuutta lisäten.

Lisätty oikeus päiväkotipysähdykseen. (Ollut käytössä, mutta nyt määritely tässä).

Korostettu apuvälineiden kiinnittämistä. Pyörätuolit ja vastaavat on kiinnitettävä Standardin SFS 5912 mukaisesti neljästä kiinnittämiseen tarkoitettua pisteestä ja standardin mukaisesti ajoneuvon runkoon kiinnitettävällä turvavyöllä. Sanktiota kovennettu.

Annetaan tarkemmat ohjeet erilaisten avustajakoirien kuljettamisesta. Ohjeet laaditaan yhteistyössä opaskoirakoulun ja avustajakoiraorganisaation kanssa.

Ylivuotoliikenne järjestetään uudella tavalla (täydentävä liikenne).

Lisätään kiipijäautojen lukumäärää.

Automäärää kasvatetaan inva-autojen osalta.

Sopimus ja sen liitteet

Yleistä

Sopimus tehdään kahden vuoden määräajaksi, jonka jälkeen se jatkuu toistaiseksi voimassaolevana puolen vuoden irtisanomisajalla.

Helsingin kaupunki kilpailuttaa palvelut säännöllisesti, mutta tarkkaa aikaa seuraavan hankinnan ajankohdalle ei voida tässä vaiheessa antaa.

Sopimus, palvelukuvaus ja tarjouspyyntö muodostavat pohjan palvelulle. Niiden mukaan toimitaan.

Salassapito

Jo pelkkä asiakkuus ja kaikki asiakastiedot ovat salassa pidettäviä lain nojalla.

Salassapitovelvoitteen laiminlyöminen on jopa rangaistavaa.

Kuljettaja huolehtii siitä, että kuljetuksissa kunnioitetaan asiakkaan yksityisyydensuojaa.

Kuljettajia koskee näin ollen sama salassapitovelvollisuus kuin sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöitä.

Kuljettajan tulee huolehtia siitä, että ajoneuvopäätelaitteen tiedot eivät näy asiakkaille eikä tietoja saa luovuttaa ulkopuolisille.

Liikennöitsijän velvollisuudet

Liikennöitsijällä on kokonaisvastuu tarjoamastaan liikennöinnistä.

Liikennöitsijä vastaa tilaajalle kuljettajien ammattitaidosta, käyttäytymisestä ja riittävästä kielitaidosta, kuljettajien kouluttamisesta ja siitä, että kuljettajat noudattavat ohjeita.

Liikennöitsijä huolehtii siitä, että kuljettaja perii asiakas- ja avustamismaksut sekä muut maksut tilaajan antamien ohjeiden mukaisesti.

Kuljettaja

Kuljettajalla tulee olla riittävä suomen tai ruotsin kielen suullinen- ja kirjallinen taito. Riittävänä kielitaitona pidetään opetushallituksen määräyksen 24/011/2011 Yleisten kielitutkintojen perusteen 2011 taso 3 B1 mukaista kielitaitoa.

Liikennöitsijä arvioi ensisijassa onko kuljettajalla riittävä kielitaito. Mikäli tilaaja havaitsee puutteita tai epäilee kielitaitoa, on liikennöitsijällä velvollisuus osoittaa kuljettajan kielitaito yllä sanotusti.

Kielitaitovaatimus nousee asiakaspalautteesta ja tilanteista, joissa puutteellinen kielitaito on vaarantanut asiakasturvallisuuden.

Kuljettajalla tulee olla työhön sopiva, asianmukainen ja siisti vaatetus.

Kuljetusten aikana kuljettajat eivät saa käyttää hajusteita tai haista tupakalle.

Kuljettajalla tulee olla laissa liikenteen palveluissa säädetty ammattiajolupa sekä hyvä paikallistuntemus.

Liikennöitsijän tulee toimittaa selvitys kuljettajan paikallistuntemuksesta.

Tärkeitä asioita palvelun laadun varmistamiseksi

Lautakunnan tekemät lisäykset

Sosiaali- ja terveyslautakunta pitää tärkeänä yhdenvertaista kohtelua tolppalupien myöntämisessä. Mikäli asiakas ei saa kohtuullisessa ajassa puhelimitse yhteyttä matkapalvelukeskukseen, tulee asiakkaalle lähtökohtaisesti myöntää tolppalupa. Myös mikäli tilattu matka on kohtuuttomasti myöhässä ilmoittamatta, eikä asiakas saa yhteyttä matkapalvelukeskukseen, tulee tolppalupa myöntää. Kohtuullisena odotusaikana voidaan pitää alle 15 minuutin aikaa.

Lautakunnalle tuodaan vuoden 2019 aikana selvitys erilaisten autotyyppien saatavuudesta sekä tilausten jonotusajoista. Lautakunta pitää tärkeänä, että kapasiteettia kasvatetaan tarpeen mukaisesti.

Lautakunnalle tuodaan samassa yhteydessä selvitys siitä, kuinka pikatilausmatkoja on myönnetty ja kuinka matkapalvelukeskus on onnistunut asiakasohjeessa määritellyissä tavoiteajoissa auton saapumiseen liittyen.

Matkapalvelukeskus seuraa nykyisin jonotusaikoja puhelimella tilattaessa.

Selvityksen yhteydessä lautakunnalle raportoidaan jonotusajoista, jotka ovat ylittäneet 10 tai 15 minuuttia sekä tällaisiin tilanteisiin johtaneista syistä. Lautakunta kehottaa matkapalvelukeskusta parantamaan mahdollisuuksia seurata tarkemmin jonotusaikoja tilaustavoista riippumatta.

Samalla lautakunta edellyttää, että sosiaali- ja terveystoimiala selvittää kuljetuspalvelun käyttämättä jättämisen syitä ja antaa selvityksen tiedoksi lautakunnalle vuoden 2019 aikana.

Kuljetusturvallisuus

Kuljetusturvallisuus on ensisijainen asia. Siitä ei tingitä koskaan. Kuljettaja vastaa kaikkien autossa matkustavien kuljetusturvallisuudesta.

Pyörätuolit ja niissä matkustavat on luotettavasti kiinnitettävä ajoneuvoon standardin SFS 5912 tai ISO 10542–1:2012 mukaisesti neljästä kiinnittämisestä tarkoitettua pisteestä ja standardin mukaisesti ajoneuvon runkoon kiinnitettävällä turvavyöllä.

Kaikki matkustajat käyttävät turvavyötä, ellei heillä ole lääkärin antamaa vapautusta turvavyön käytöstä.

Muut apuvälineet on kiinnitettävä tieliikennelain edellyttämällä tavalla.

Avustajakoirien (sisältää kaikki avustavat koirat kuten opas-, avustaja- ja muut koirat) kuljettamisesta annetaan tarkemmat ohjeet. Pääsääntöisesti avustajakoirat matkustavat henkilöautossa kuljettajan viereisen penkin etuosassa tai auton peräosassa. Inva-autoissa koirille varatussa paikassa.

Pääasiassa asiakkaat siirtyvät sähkömoposta kuljetuksen ajaksi auton penkkiin.

Kuljettaja huolehtii asiakkaiden turvallisesta noususta autoon ja autosta.

Kuljettaja huolehtii turvallisesta nostimen käytöstä.

Palvelukäytös

Asiakaspalvelun tulee olla aina hyvää ja kohteliasta.

Kuljettajilta edellytetään normaalia taksiliikennettä korkeampaa sietokynnystä.

Noutaminen

Mikäli asiakas ei ole noutoaikaan lähtöpaikassa kuljettaja soittaa asiakkaalle, mikäli asiakas on antanut tähän luvan.

Tarvittaessa kuljettajan tulee hakea asiakas sisältä kotoa tai muusta kohteesta tilauksen ohjeiden mukaisesti. Noutotilanteissa tulee noudattaa hienotunteisuutta.

Sopimussakot eli sopimussakot

Palvelukuvauksessa on määritelty koko joukko erilaisia sanktioituja asioita.

Palvelukeskus esittää sopimussakkoa tietyllä perusteella. Liikennöitsijältä pyydetään asiasta selvitys ja tilaaja reklamoi laskun siltä osin, kun siihen kohdistuu sopimussakko.

Sosiaali- ja terveystoimiala viime kädessä ratkaisee, määrääkö se sopimussakon.

Asiakasopas

Opas sisältää ohjeet palvelun käyttöön.

Opas on lähdössä asiakasyhteistyöryhmälle kommenteille. Näiden kommenttien jälkeen se postitetaan kaikille asiakkaille.

Opas julkaistaan suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

Oppaasta julkaistaan pistekirjoitus-, äänikirja- ja internetversio.

Kiitos!