

Sosiaali- ja terveystoimiala  
Tukipalvelupäällikkö Ulla Vuolle

Kyseessä on Helsingin kaupungin vanhusneuvoston hyväksymän asiakirjan allekirjoittamaton sähköinen versio.

Viite: HEL

Asia: Vanhusneuvoston lausunto kuljetuspalvelujen välitysjärjestelmän uudistamisesta

Vanhusneuvosto kiittää lausuntopyynnöstä ja saamastaan lisäselvityksestä.

Kuljetuspalvelut koostuvat monen osapuolen yhteistyöstä. Asiakkaalle on tärkeää ennakoitavuus, luotettavuus ja inhimillisyys. Teknisen järjestelmän tulee tukea näitä tavoitteita ja mahdollistaa kokonaisuuden kitkaton toiminta.

Kuljetuspalvelujen teknistä järjestelmää tulee kehittää niin, että kuljetukset järjestyvät toisaalta matkustajan kannalta sujuvasti ja toisaalta tehokkaasti. Uuden järjestelmän hankinnalle asetetut tavoitteet ovat oikeaan osuvia.

Asiakkaan tulee voida tehdä tilaus mahdollisimman helposti ja saada myös tieto tilauksen läpimenosta ja kuljetuksen tilanteesta sekä mahdollisista muutoksista ja viivästyksistä. Kuljettajan mahdollisuus tarvittaessa saada yhteys asiakkaaseen on tärkeä jatkossakin. On kaikkien etu, että kuljetus sujuu mahdollisimman nopeasti ja että odotusaika on mahdollisimman lyhyt.

Teknisiä ratkaisuja kehitettäessä on tärkeää muistaa, että suurella osalla kuljetuspalvelujen käyttäjistä on haasteita digitaalisten välineisen käytössä. Asiakkaan ns. käyttöliittymää ei voida rakentaa sen varaan, että kaikki olisivat älypuhelimien käyttäjiä. Palvelun täytyy olla saavutettavaa kaikille.

Kuljettajien osaaminen ja asiakaspalvelutaito eivät ole kaikilta osin vielä kohdallaan. Koulutusta ja tukea vaativassa työssä tulee edelleen kehittää. On tärkeää, että käytettävät tekniset järjestelmät ovat käyttäjystävällisiä myös kuljettajille ja tukevat näin työn hallintaa. Koulutuksen seuranta- ja palautejärjestelmät ovat hyödyllinen osa asiakaspalvelun parantamista.

Vuoropuhelua asiakkaiden kanssa ja kokemusasiantuntijoiden käyttöä pitää kehittää entistä systemaattisemmaksi. Kuljetuspalvelujen asiakasyhteistyöryhmän toiminta on edelleen hyvin tärkeää. Asiakasyhteistyöryhmän tulee saada ajantasaista tietoa myös siirtymävaiheesta, joka tuo aina mukanaan omat haasteensa.

Vanhusneuvosto viittaa vammaisneuvoston yksityiskohtaisempaan lausuntoon.

Laura Varjokari  
puheenjohtaja

Outi Paulig  
sihteeri