

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

Henkilökuljetusten tilannekatsaus Q1/2025

Ajankohtaiset
Leila Diov

Luottamuksellinen

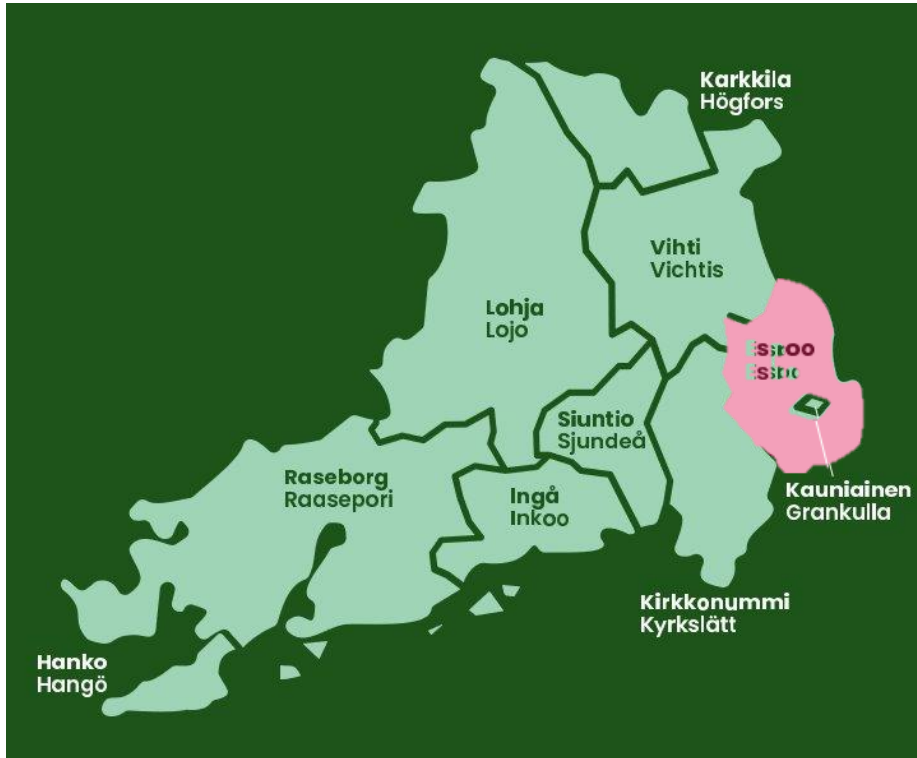


Kilpailutusten tilanne

- Kuljetusten välitysoperaattorin kilpailutus on valmis ja käyttöönotto tapahtuu vaiheistettuna kesän 2025 aikana
 - Uusi kuljetusten välitysoperaattori on Keski-Suomen Matkojen yhdistelykeskus (KSMYK)
 - Välityskeskus sijaitsee Jyväskylässä
 - Ruotsinkielinen palvelu sijaitsee Vaasassa
 - Jatkossa välityskeskuksen nimi on Palvelukeskus ja nykyinen Kulkukeskus jää pois syksyn aikana
- Ikääntyneiden ja vammaisten kuljetuspalveluiden hankinnan kilpailutus on valmis ja uudet sopimukset astuvat voimaan vaiheistettuna vuoden 2025 aikana
- Kukkaromallisen ikääntyneiden ja vammaisten kuljetuspalveluiden hankinnan kilpailutus on suunniteltu toteutettavaksi vuoden 2025 aikana, tällä hetkellä tutkitaan hankinnan toteuttamismahdollisuuksia ja valmistellaan kilpailutusmateriaalia
 - Pilotti jatkuu käyttöönottoon asti, 3kk:n jaksoissa vahvistaen

Henkilökuljetukset

Tilanne ennen kilpailutusta



- Kulkukeskus käytössä Espoon alueella, muualla useita operaattoreita
- Useita eri keskuksia kuljetusten tilaamiseen

Tilanne kilpailutuksen jälkeen



- Palvelukeskus ja uusi kuljetusten välitysoperaattori KSMYK käytössä koko alueella
- Yksi keskus kuljetusten tilaamiseen

Uuden kuljetusten välitysoperaattorin käyttöönotto



Alueellisesti vaiheistettu käyttöönotto:

- 1) 5.5. alkaen
 - Lohja, Karkkila ja Vihti
- 2) 2.6. alkaen
 - Espoo, Kauniainen ja Kirkkonummi
- 3) 4.8. alkaen
 - Hanko, Inkoo, Raasepori ja Siuntio

Uusien kuljetussopimusten käyttöönotto



Vaiheittain voimaan syksyn 2025 aikana, aikaisintaan:

- 1) 5.5. alkaen
 - Lohja, Karkkila ja Vihti
- 2) 2.6. alkaen
 - Espoo, Kauniainen ja Kirkkonummi
- 3) 4.8. alkaen
 - Hanko, Inkoo, Raasepori ja Siuntio

Huomioita

- **Ryhmäkuljetukset** viedään keskitettyyn välitykseen 31.7.2025 mennessä, oletuksena, että suurin osa nykyisistä kuljetusyrityksistä pystyy nykyiset kuljetukset hoitamaan kevät lukukauden loppuun
 - Ryhmäkuljetusten asiakastiedot aikatauluineen:
 - Espoon osalta siirtyvät asiakastietojen siirrossa
 - Muut alueet selvitetään toimipisteistä ja nykyisiltä kuljetusyrityksiltä
- **Vakiotaksioikeudet** säilyvät asiakkailta ja siirtyvät asiakastietojen siirrossa
 - Jos nykyinen asiakkaan valitsema vakiotaksin kuljetusyritys ei jatka palveluntarjoajana, tulee asiakkaan valita uusi vakiotaksi uusien palveluntarjoajien joukosta
 - Alueelliset listat uusista palveluntarjoaja yrityksistä tulee tiedoksi heti kun uudet kuljetussopimukset on allekirjoitettu
 - Asiakas sopii uuden vakiotaksin omatoimisesti
- **Kuntien järjestämät peruskoululaisten AP/IP-kuljetukset** säilyvät kuntien järjestäminä ja LUVNin maksamina toistaiseksi, näitä siirretään LUVNin hallintaan kunnan kanssa neuvotellen, mikäli tarpeellista

KSMYKin sovelluksen saavutettavuusarviointi

- LUVN on tilannut sovelluksen saavutettavuusarvioinnin Goforelta
- Arvio on erittäin asiantuntevasti ja huolellisesti tehty
 - "Paras saavutettavuusarviointi mikä tälle sovellukselle tähän asti tehty"
- Jatkamme yhteistyötä Goforen kanssa jatkotestauksella
- Huomiot:
 - 2 käyttöä estävää havaintoa liittyen painikkeiden toimintaan
 - korjataan 5.5. mennessä
 - Muita huomioita ja neuvoja yhteensä noin 20, nämä kaikki tuodaan kehityslistalle ja työstetään yhteistyössä KSMYKin ja INTOIT:n kanssa, listalla mm:
 - Palautteen antaminen suoraan sovelluksessa "matkan arviointi" -painikkeen kautta > odotetaan korjausaikataulua
 - Linkkien merkintä puutteellinen
 - Tekstin ja taustan värin kontrasti ei ole riittävän suuri
 - kirjoitusvirheitä



Kuljettajakoulutukset

- LUVN ja KSMYK järjestävät kuljettajakoulutukset yhteistyössä
- Edellytetään, että jokainen kuljettaja osallistuu koulutukseen
- Useita ajankohtia vuonna 2025 ja jatkossa noin 4 krt vuodessa
- tehdään tallenne, jota voidaan hyödyntää
- LUVN osuus sisältää hyvinvointialueen tavan toimia ja asiat, jotka ovat nousseet asiakaspalautteen kautta esiin
- KSMYK kertoo järjestelmän käytöstä ja kyytien jakamisen perusteista

Palautteen kautta kuljettajakoulutukseen nostettavia asioita

- Häirintä
 - Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on kaikelle häirinnälle nollatoleranssi
 - Asiakkaan ja/tai kuljettajan palautteen perusteella asiat tutkitaan
 - Todennettu häirintä johtaa kuljettajan vaihtamiseen ja/tai sopimuksen irtisanomiseen
 - (Sopimusperuste: "Jos Palveluntuottajan toiminnasta joudutaan reklamoimaan kolme kertaa kuuden (6) kuukauden sisällä, on Tilaaajalla oikeus purkaa sopimus. **Selvyyden vuoksi todetaan, että tämä ehto ei rajaa Tilaaajan oikeutta purkaa Sopimus yksittäisestäkin sopimusrikkomuksesta, mikäli sopimusrikkomuksen katsotaan olevan olennainen.**")
- Asiakkaan omat toiveet
 - Jos asiakas sanoo älä koske > ÄLÄ KOSKE
 - Turvavyön laitto ja muu avustaminen asiakkaan toiveiden mukaan
- Jos kuljettajana koet asiakkaalta epäasiallista käytöstä, ole yhteydessä Palvelukeskukseen

Palautteen kautta kuljettajakoulutukseen nostettavia asioita

- Ajotapa
 - Ota asiakas huomioon ajotyylissäsi, tasainen ja rauhallinen kyyti on paras!
 - Vältä voimakkaita kiihdytyksiä ja jarrutuksia tai pumppaavaa ajotapaa
- Tuoksut
 - Tuoksuton ajoneuvo ja kuljettaja on paras!
 - Vältä voimakkaita tuoksuja ajoneuvossa ja huolehdi myös, että oma tuoksusi on neutraali
- Saattaminen ja asiakkaan avustaminen
 - Kuljettaja saattaa ja noutaa asiakkaan ulko-ovelta
 - Kuljettaja auttaa asiakasta apuvälineiden ja matkatavaroiden kanssa
 - Kuljettaja huolehtii asiakkaan istumaan oikealle paikalle (huomioi tuen tarpeet), kiinnittää turvavyön tai muut kiinnitykset

Välitysoperaattorin henkilökunnan koulutukset

- Suunnitellaan välitysoperaattorin henkilökunnalle asiakkaan kohtaamisen koulutusta
- Erityishuomioina:
 - Palautteen ja epäasiallisen käytöksen ilmoittamisen erot
 - Empaattinen suhtautuminen ja ohjeistus
 - Ilmoituksen teko
 - Jatko-ohjeet
 - Nopea reagointi
 - Ohjeet LUVNilta
 - Kuljettajan vastine
 - Toimenpiteet, myös asiakkaalle tiedoksi
- Riittävä tilanteiden harjoittelu



Saattamisen ja avustamisen tarkemman määrittelyn tutkinta

- Saimme palautetta uuden asiakasohjeen kommentoinnissa siitä, että asiakkaan saattamisen ja avustamisen määrittelyt ovat epäselvät
- Ehdotamme, että aloitamme saattamisen ja avustamisen määrittelyn tarkentamisen:
 - 5-8/2025:
 - Kartoitetaan asiakastarpeet > vammaisneuvosto
 - Kartoitetaan palvelun nykytila > LUVN
 - Palvelutyypit
 - Määrät
 - Kustannukset
 - 9-12/2025:
 - Muodostetaan suunnitelma toteutuksesta > LUVN vetoisesti
 - Palvelupolku
 - Palveluprosessi
 - Hankinta

Asiakasohjeen palautteen kommentit koottuna

Kiitos palautteesta!

Asiakasohjeen kommentit

- Erilliset ohjeet vpl ja shl
 - **Pidetään ohjeet yhdessä, koska muutoin kaksi sisällöltään samanlaista ohjetta**
- "Asiointiaika ei sisälly..." Lause epäselvä
 - **Lause poistettu, on jo kerrottu ohjeessa muutoin**
- Matkamäärän seuranta
 - **Seuranta kuittien avulla lisätty ohjeeseen**
 - **jäljellä olevien matkojen kyselyn mahdollistaminen tekstiviestillä, vastaus tekstiviestillä, on lisätty kehityslistalle**
- Matkan noutoajan noudattaminen
 - **Pyritään aina noudattamaan pyydettyä noutoaikaa, mutta joustovara on oltava, samoin jos tilaa matkan perilläoloajan mukaan**
- Paluumatkan tilaaminen suoraan kuljettajalta
 - **Mahdollinen menomatkan yhteydessä, on mainittu ohjeessa**
- Tilaus viimeistään 60min ennen lähtöaikaa
 - **60min aika on varattu kyydin järjestelyyn välitysoperaattorille, joten koskee kaikkia tilauksia ja siten pysyy voimassa**
- Tilausvahvistus saatava tekstiviestillä
 - **Tulee, lisätty ohjeeseen**
- 30min sääntö ohjeessa on kohtuuton
 - **Palaute huomioitu. 30min sääntö jää voimaan toistaiseksi, tutkimme kaikki reklamaatiot ja korvauspäätökset tapauskohtaisesti**
- Kuljettajalla on oikeus tarkistaa...
 - **Jää muokaamaamme muotoon**

Asiakasohjeen kommentit

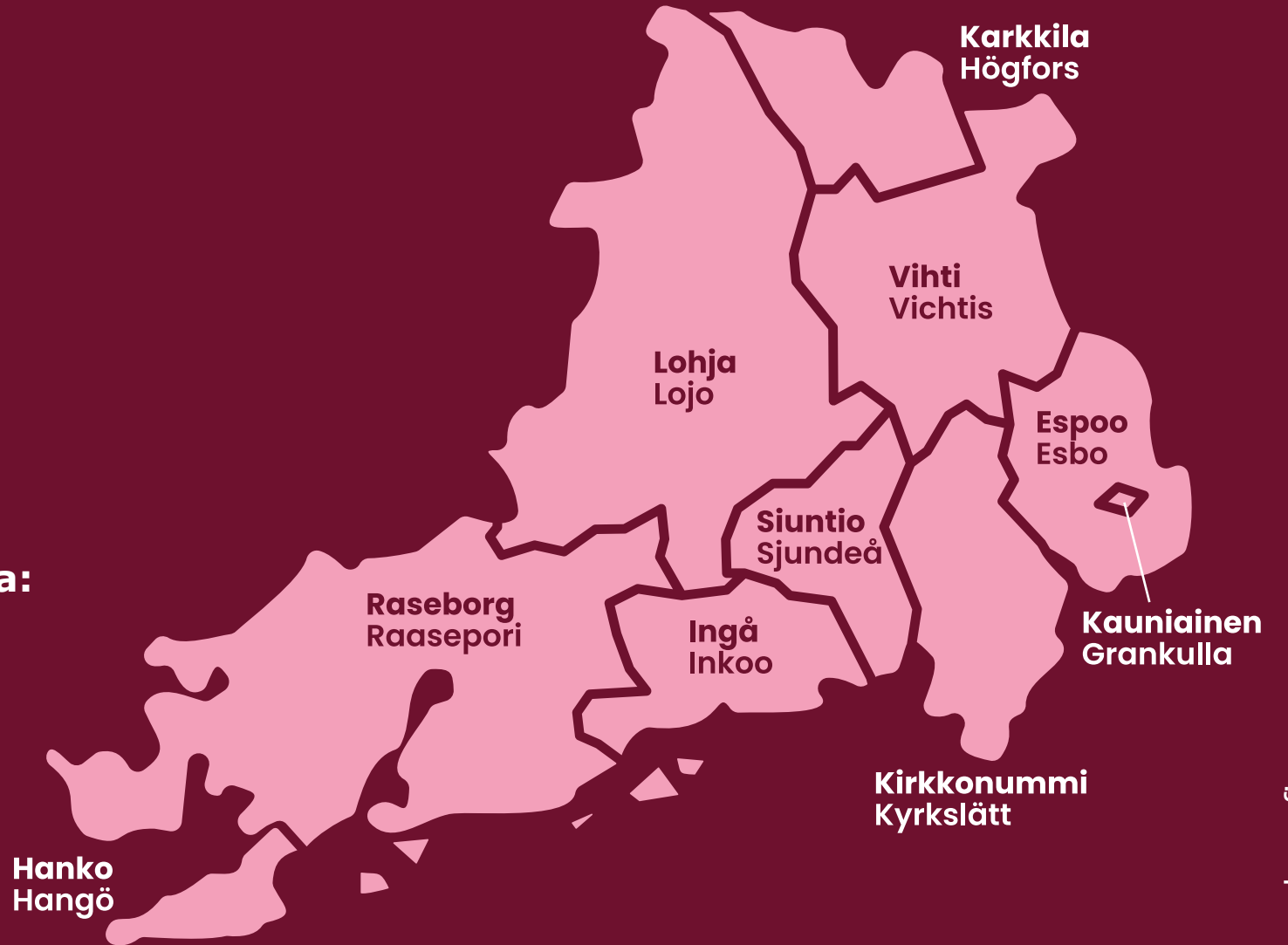
- Saattamispalveluista ja avustamisesta
 - Ohjeessa selkeästi kuljettajan vastuut
- Mukana matkustajat ja maksut:
 - Muotoilu selkeämmin ohjeeseen
- Matkustusalueen ulkopuolelle matkustaminen
 - Muotoiltu selkeämmin ohjeeseen
- Maksuvapautuksen hakeminen
 - Palaute huomioitu, välitetty asiakasmaksuyksikölle
- Avustajan hakemiseen liittyvä epäselvä termi
 - Muotoiltu selkeämmin ohjeeseen
- Yhdistellyn matkan tieto tilausvaiheessa
 - Ei ole vielä mahdollinen, viety uuden välitysoperaattorin kehityslistalle
- Työmatkojen yhdistely ei ole hyväksyttävää!
 - Toimitaan ohjeen mukaan
- Etätyön määrittely
 - Timon kommentit?
- Siirtyviä matkoja pitäisi olla enemmän
 - Palaute huomioitu, nykyinen 2 siirtyvää jää voimaan

Asiakasohjeen kommentit

- Jaksotuksesta maininta
 - Palaute huomioitu, viedään uuden välitysoperaattorin kehityslistalle
- Muualla Suomessa tehtävät VPL-matkat ja korvaussumma 41€
 - Palaute huomioitu, muokattu ohjeen tekstiä ja summaan liittyvä palaute viety asiakasmaksuyksikölle
- Tilapäinen -termi
 - Käytetään samaa, on toimintaohjeessa myös
- 15 minuutin odotus
 - Ei tarvitse odottaa, korjattu ohjeeseen
- Ohjeiden vastainen palvelujen käyttö
 - Muokattu ohjeeseen
- Omavastuut
 - Ajantasainen omavastuu löytyy verkkosivuilta, sama omavastuu joka kerta, muokattu ohjetta

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Västra Nylands välfärdsområde



Seuraa meitä sosiaalisessa mediassa:

 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

 @luhyvinvointialue

 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

 @LUhyvinvointi @LUpelastus

 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue