

4.12.2001

o 3

2.11.2001 pöydälle pantu asia

HELSINGIN KAUPUNGIN MATKOJENYHDISTELY- JA KULJETUSPALVELUJEN KRITEERIT

Matkojen yhdistelykeskushanke on edennyt suunnitteluvaiheesta toteuttamisvaiheeseen. Hanketta on ollut suunnittelemassa toimitusjohtajan päätösluettelossa asetettu työryhmä, jossa on ollut vammaisneuvoston edustus (3 henkilöä) ja vanhusneuvoston edustus (1 henkilö) sosiaaliviraston virkamiesten, HKL:n edustajan ja konsultin lisäksi. Työryhmä on kokoontunut 15.12.2000 alkaen yhteensä 12 kertaa ja sen asettama työvaliokunta 6 kertaa. Matkojenyhdistely- ja kuljetuspalvelujen kriteerejä on käsitelty kokouksissa kevästä 2001 alkaen. Matkojenyhdistely- ja kuljetuspalvelujen kriteerejä on käsitelty kokouksissa kevästä 2001 alkaen. Nykyisessä muodossaan kriteerit ovat olleet 21.6.2001 alkaen, jolloin lopulliset tarjouspyynnöt jätettiin hankintakeskukseen. Projektiryhmän kokouksessa 2.11.2001 todettiin, että matkojen yhdistely- ja kuljetuspalvelukriteerit tuodaan sosiaalilautakunnan käsittelyyn 13.11.2001.

Helsingin kaupungin hankintakeskus on kilpailuttanut sosiaaliviraston toimeksiannosta vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaan korvattavien matkojen yhdistelyn ja kuljetuspalvelun toimittamisen. Sosiaalilautakunta päättää erikseen matkojen yhdistely- ja kuljetuspalvelujen toimittajan valinnasta.

MYK-hankkeen etenemisen kannalta olennaista on vahvistaa suunnittelun ja kilpailutuksen perusteena olevat kriteerit. Kriteerien toteutumisesta seuraa ohjausryhmä, joka raportoi sosiaalilautakunnalle mm. asiakastytytyväisyystutkimuksen tuloksista ja muista MYK:n kehittämiseen liittyvistä asioista. Läntisen sosiaalikeskusten kokeiluvaiheessa luodaan systemaattinen asiakaspalautejärjestelmä. Valittava MYK-operaattori tekee kaksi kertaa vuodessa kattavan asiakastytytyväisyystutkimuksen, jossa käytetään kaikille asiakasryhmille soveltuvia kommunikointimenetelmiä. Kyselyt suunnitellaan ohjausryhmässä. Asiakaspalautejärjestelmään voi liittyä myös mm. palautepuhelin ja internetissä olevia matkojen yhdistelykeskuksen sivuja voidaan myös käyttää palautteen vastaanottamiseen.

4.12.2001

Matkojenyhdistely- ja kuljetuspalvelujen kriteerejä käsiteltiin ensimmäistä kertaa sosiaalilautakunnan kokouksessa 13.11.2001. Tällöin Näkövammaisten Keskusliitto ry, Förbundet Finlands Svenska Synskadade rf ja Kynnys ry sekä Helsingin Reumayhdistys ry ja Helsingin Invalidien Yhdistys ry jättivät sosiaalilautakunnalle kirjalliset vastineensa ja yhdistysten paikalla olleet edustajat kertoivat, että haluavat antaa lausuntonsa kriteereistä. Lausuntonsa kriteereistä ovat 27.11.2001 mennessä lähettäneet Näkövammaisten Keskusliitto ry ja Förbundet Finlands Svenska Synskadade rf, Helsingin Invalidien yhdistys ry, Kynnys ry ja Suomen CP-liitto ry.

./.

Lausunnot ovat esityslistan liitteenä nro 1.

Lausunnoissa esille tuodut asiat tulevat arvioiduiksi käytännön kokeiluvaiheen aikana.

Helsingin kaupungin vammaisneuvosto kokoontui 22.11.2001 ja päätti, että sen edustajat MYK-hankkeen toteuttamisvaiheessa ovat seuraavat henkilöt: ohjausryhmässä Petri Rautio ja Kirsi Eskola ja projektiryhmässä Timo Narinen siihen saakka kunnes vammaisasiamies astuu toimeensa.

MYK:n suunnittelussa ja kilpailutuksessa esitetyt kriteerit ovat:

1. Tilausaika: Matka tulee pääsääntöisesti tilata MYK:sta viimeistään tuntia ennen matkan toivottua lähtöaikaa. Asiakkaan vapaa-ajan matkoista alle tunnin ennakkovarausajalla tehtäviä matkoja saa olla korkeintaan 50 % (asiakaskohtaisesti tästä voidaan yksilöllisen harkinnan perusteella poiketa). Tämän rajan ylittävät matkat asiakas saa MYK:sta vain, mikäli hänelle pystytään järjestämään yhdistetty kuljetus.

2. Toimitustarkkuus: MYK-toimittajan tulee taata kuljetuksen tulo-/saapumisaika asiakkaalle 10 min tarkkuudella. Asiakkaan odotusaika noudettaessa ei saa ylittää 10 minuuttia (Asiakkaan on oltava valmiina kuljetukseen sillä hetkellä, kun kuljetuksen saapuminen on luvattu. Mikäli asiakas myöhästyy sovitusta ajasta, ei kuljetuksella ole velvollisuutta odottaa asiakasta). Kuljetuksen perilläoloaika saa poiketa luvatusa ajasta enintään ± 10 minuuttia. Järjestettäessä alle tunnin ennakkovarausajalla tilattua matkaa varten yksittäiskuljetus ei MYK-toimittaja ole vastuussa asiakkaan noutamisajasta vaan siitä, että joko asiakkaalle hoidetaan yhdistetty kuljetus ± 20 minuutin tarkkuudella tai asiakkaalle tilataan yksittäiskuljetus heti.

4.12.2001

3. Lähtö-/saapumisaika: Matkan lähtö- tai saapumisaika saa poiketa toivotusta lähtö- tai saapumisajasta enintään ± 20 minuuttia. Asiakkaan tilausvaiheessa ilmoittamaa ehdotonta perille saapumisen ajankohtaa ei saa ylittää [asiakas ilmoittaa tilatessaan JOKO toivotun lähtö- tai saapumisajan]

4. Matka-aika: Yhdistetty kuljetus saa pääsääntöisesti kestää korkeintaan saman ajan kuin normaalilla joukkoliikenteellä tehty matka tai niissä olosuhteissa, joissa normaalia joukkoliikennettä ei ole saatavilla, kaksi kertaa yksittäistaksilla tehdyn matka-ajan.

Seuraavassa taulukossa on esitetty asiakkaan kannalta merkittäviä eroja nykyjärjestelmän ja MYK:n välillä.

AIHEPIIRI	NYKYTILA	MYK
Matkan tilaaminen	Taksit tilataan taksien välityskeskuksesta. Puhelusta peritään palvelunumeromaksu. Invataksit tilataan useista eri numeroista, mikä sekoittaa järjestelmää asiakkaan kannalta (asiakas saattaa joutua soittamaan useaan keskuksen saadakseen matkan).	Kaikki tilauksen tehdään samaan MYK-puhelinnumeroon. Kuulovammaisia varten on käytössä tekstipuhelin. Tulevaisuudessa tilaukset voidaan tehdä myös internetin välityksellä tai tekstiviestein. Asiakkaat maksavat MYK:een soittaessaan sosiaaliviraston kanssa sovittavan palvelunumeromaksun (sosiaalilautakunta päättää suuruuden).
Ennakkotilausaika	Matka tilataan koska tahansa kuten normaali taksimatka. Invataksien osalta tilaus täytyy usein tehdä vuorokautta ennen.	Matkustajia ohjataan tilaamaan matka vähintään tuntia ennen toivottua lähtöaikaa. Tällöin kuljetus taataan sovittuun aikaan (invataksi ja tavallinen taksi). Alle tunnin varausajalla tehtäviä matkoja on mahdollista tehdä maksimissaan 50 % matkoista, ellei asiakaskohtaisesti toisin sovita.

4.12.2001

Matkojen määrä	VpL-asiakkaalle on myönnetty 18 yhdensuuntaista vapaa-ajan matkaa. Jokaisesta taksimatkasta kuluu yksi matka.	VpL-asiakkaalle myönnettyjen matkojen määrä ei muutu (18 kpl). palvelulinjalla tehdystä matkasta kuluu yhden VpL-matkan sijasta vain 0,5 VpL-matkaa eikä omavastuuosuutta tarvitse maksaa. Edellisenä vuorokautena tilatusta matkasta kuluu 0,5 VpL-matkaa (aikaiseen tilaamiseen kannustaminen). MYK mahdollistaa erilaiset asiakaskannustimet.
Matkan hinta	Asiakasomavastuu on normaalin kuljettajalta ostettavan joukkoliikennelipun suuruinen (sosiaalilautakunnan päätös).	Asiakasomavastuu on normaalin kuljettajalta ostettavan joukkoliikennelipun suuruinen. MYK:n kautta palvelulinjoilla tehdyissä matkoissa omavastuu on 0 EUR.
Joukkoliikenteen käyttö	Ei yhteyttä palvelulinjaan.	MYK ohjaa asiakasta käyttämään palvelulinjaa, mikäli palvelulinja on asiakaskohtaisessa määrittelyssä todettu mahdolliseksi vaihtoehtoksi. Asiakkaan ei tarvitse maksaa omavastuuta palvelulinjalla ja hänen matkakiintiöstään kuluu vain 0,5 matkaa.
Intimiteettisuoja		MYK-yhdistelyhenkilökunnalla on vaitiolovelvollisuus asiakkaiden matkoista. Asiakkaiden pelkona on, että yhteiskuljetuksessa muut mukana matkustavat näkevät, mihin asiakas menee.
Perheenjäsenten matkustaminen	Perheenjäsen saa matkustaa mukana, mikäli asiakas maksaa taksille ykkös- ja kakkostaksan välisen erotuksen.	Perheenjäsenten on mahdollista matkustaa mukana lisämaksusta.
Saattajan käyttö	Saattaja voi matkustaa asiakkaan mukana taksilla.	Saattaja voi matkustaa asiakkaan mukana taksilla, mikäli asiakaskohtaisessa määrittelyssä saattaja on todettu tarpeelliseksi.

4.12.2001

Matka-aika	Taksin saapumisaikaa ei taata ja taksi saattaa jäädä kokonaan tulematta. Matka-aika on suoran taksiyhteyden mukainen.	Kuljetuksen saapumisaika ilmoitetaan asiakkaalle tilauksen yhteydessä. Suurin osa (noin 70 %) kuljetuksista on yksittäiskuljetuksia, jolloin matka-aika on suoran taksiyhteyden mukainen. Yhdistellyssä kuljetuksessa matka-aika on korkeintaan sama kuin joukko liikenteen matka-aika.
Pysähtymisoikeus	Asiakkailla on 10 minuutin pysähtymisoikeus matkan aikana.	Pysähtyminen on mahdollista lisämaksusta (maksajaa ei ole päätetty).
Kuljetusten saatavuus	Invataksien saatavuus ruuhka-aikoina on niin heikko, että matka tulee tilata vuorokautta ennen. Tavallisten taksien saatavuus hyvä lukuun ottamatta huippukysyntäpiikkejä.	Kuljetuksen saapumisaika taataan tilauksen yhteydessä, mikäli matka tilataan vähintään tuntia ennen (myös invataksit). Invataksien hyvä saatavuus perustuu ajoneuvojen reaaliaikaiseen seurantarjestelmään.
Vakiotaksin käyttöoikeus	Vakiotaksin käyttö on kielletty siltä osalta asiakkaita, jolla ongelmia on voitu osoittaa.	Vain niillä asiakkailla, joilla asiakaskohtaisissa määrittelyissä on todettu tarve vakiotaksiin, on vakiotaksin käyttöoikeus.
Taksin ottaminen tolpalta	Taksin voi ottaa tolpalta.	Mahdollisuus ottaa taksi tolpalta riippuu MYK-toimittajan kanssa käytävistä neuvotteluista. Pääsääntöisesti tällöinkin tolpalta soitetaan MYK:een ja tilataan matka.
Kuljettajan tarjoama apu	Kuljettaja voi (vapaaehtoisuuteen perustuen) avustaa asiakasta esim. kotiovelle.	Asiakaskohtaisten määrittelyjen mukaisesti kuljettaja avustaa asiakkaan esim. kotiovelle. MYK voi tarjota lisämaksusta muita erikoispalveluja.

Sostj:

Sosiaalilautakunta päättäneen, että matkojen yhdistelykeskuksen toteuttamista voidaan jatkaa esityslistatekstissä esitetyin kriteerein.

Pöytäkirjanote sosiaalikeskuksille, osastoille, johdon tukiyksikölle ja hankintakeskukselle.

Kirje Näkövammaisten Keskusliitto ry:lle, Förbundet Finlands Svenska Synskadade rf:lle, Helsingin Invalidien yhdistys ry:lle, Kynnys ry:lle ja Suomen CP-liitto ry:lle.

(Kristiina Talala, p. 310 43782)