



**LEHTI & CO**

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökuljetukset

Ohjauskeskuspalvelun hankinta

Esittely 11.5.2023 | Asiantuntija, OTM Susanna Lehti, Lehti & Co

# Hankintojen lähtökohdat

## Hyvinvointialue linjaa soveltamisohjeillaan kuljetuspalvelun toteuttamisen

- Hyvinvointialue vahvistaa soveltamisohjeen, jossa linjataan miten kuljetuspalvelu toteutuu
- Tilausten tekeminen, ennakkotilaukset, avustamispalvelut, vakiotaksioikeus jne.

## Hankinnat toteuttavat hyvinvointialueen soveltamisohjeiden linjaukset käytännössä

- Kilpailutuksen ehdot ovat joustavat
- Jos hyvinvointialue muuttaa soveltamisohjetta, se voidaan huomioida ohjauskeskuspalvelun toteuttamisessa

## AUTOILIJAT JA AUTOT KILPAILUTETAAN DYNAAMISELLA HANKINTAJÄRJESTELMÄLLÄ

Autoilijat tekevät hakemuksen hankintajärjestelmään. Hyvinvointialue hyväksyy autoilijat hankintajärjestelmän luokkiin.

Hankintajärjestelmä jakaantuu luokkiin, joissa voidaan kilpailuttaa erilaisia autoja asiakkaiden tarpeisiin.

Tarjouskilpailut toteutetaan hankintajärjestelmän sisällä. Tarjouspyynnön saavat ja tarjouksen voivat tehdä hankintajärjestelmään hyväksytyt autoilijat.

Luokka 1  
M1 luokan  
henkilöauto,  
sedan tai  
farmari

Luokka 2  
M1 luokan  
henkilöauto,  
pieni esteetön  
auto

Luokka 3  
M1 luokan  
henkilöauto,  
suuri esteetön  
auto

Luokka 4  
M2 luokan linja-  
auto pyörätuoli-  
valmiudella

Luokka 5  
N1 luokan  
ajoneuvo,  
pakettiauto

Uusi luokka

Hankintajärjestelmän sisäisen kilpailutuksen perusteella tehdään sopimuksen autoilijoiden kanssa kuljetusten toteuttamisesta.

Ohjauskeskus huolehtii tilausvälityksestä ja kuljetusten ohjauksesta.

# KULJETUSPALVELUIDEN JA OHJAUKSEN KOKONAISUUS JOTA TAVOITELLAAN



Ohjauskeskus vastaa kokonaisvaltaisesti henkilö- ja tavarakuljetusten ohjaukokonaisuudesta: asiakkaiden ja sotehenkilöstön kuljetusten tilausvälitys, reittisuunnittelu ja muutoshallinta, tilitykset ja laskutusaineisto sekä muut tehtävät.

# HANKINTOJEN VALMISTELUN JA TOTEUTUKSEN AIKATAULU



# Ohjauskeskuksen palvelu asiakkaille

## Ohjauskeskus vastaa ohjauskeskuspalvelun kokonaisuudesta

- Kuljetustilausten vastaanotto eri kanavia pitkin ja kuljetusten tilausvälitys asiakkaan tarpeen mukaisille autoille
- Ryhmäkuljetusten ja toistuvien kuljetusten kuljetussuunnittelu, tilausvälitys ja tilausten muutoshallinta
- Tilattujen kuljetusten asianmukaisen toteutumisen reaaliaikainen valvonta ja tarvittaessa uudelleenjärjestely
- Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden ja muiden palvelun käyttäjien neuvonta ja viestintä palvelun käyttöön liittyvissä asioissa
- Asiakkaiden ja muiden palvelun käyttäjien tietojen hallinta välitysjärjestelmässä

# Ohjauskeskuksen palvelut autoilijoille ja tilaajalle

## Palvelut autoilijoille

- Autoilijoiden ja ajoneuvojen tietojen hallinta
- Autoilijoiden neuvonta, ohjaaminen ja viestintä palveluun liittyvissä asioissa
- Autoilijoiden laskutusaineiston muodostaminen ja tilitykset autoilijoille
- Asiakkaiden omavastuun perimistä koskevan aineiston muodostaminen (hyvinvointialue perii omavastuun asiakkailta)

## Palvelun hyvinvointialueelle

- Seuranta- ja raportointiportaalin ylläpitäminen tilaajalle
- Kuljetustilausten toteutumisen ja tilausten yksityiskohtainen jälkikäteinen valvonta ja raportointi
- Kuljetuskustannusten seuranta
- Palvelun käyttäjien ja autoilijoiden palautteen vastaanottaminen ja vastaamisen koordinointi
- Kuljetuspalvelun kokonaisuuden asiantuntija- ja kehittämispalvelut ja koulutukset

# Kuljetustilauksen tekeminen

## Ohjauskeskuksen palveluajat

- Pääasiallinen palveluaika on klo 07–21
- Tänä aikana ohjauskeskus ottaa vastaan puhelin- ja sähköisiä kuljetustilauksia ja palvelee kokonaisvaltaisesti
- Ohjauskeskus välittää klo 21 mennessä tehdyt kuljetustilaukset siten, että ne toteutuvat tilausten mukaisesti ja ennakkotilausaikojen puitteissa.
- Yöaikaan klo 21 – 07 käytössä on supistettu puhelinpalvelu
- Supistettu puhelinpalvelu on tarkoitettu kiireellisiin tilanteisiin ja ennakoimattomiin paluukyytitilauksiin ja vastaaviin.
- Yöaikaan ohjauskeskus ei vastaanota ennakkotilauksia eikä anna yleistä neuvontaa

## Hyvinvointialue voi tehdä muutoksia palveluaikoihin



# Tilauksen tekeminen

## Puhelintilaus

- Tapahtuu puhelimella soittamalla ohjauskeskukseen
- Keskimääräinen vastausaika kuukaudessa 60 sek

## Sähköinen tilaus

- Tilaus tehdään älypuhelimien tai muun mobiililaitteen sovelluksella, selainlomakkeella tai tekstiviestillä
- Sähköisissä kanavissa edellytetään saavutettavuutta, joka on myös yksi laatuperusteista

## Asiakas saa kuittauksen tilauksesta ja voi seurata auton saapumista sovelluksesta

- Ohjauskeskus ilmoittaa palvelun käyttäjälle kuljetuksen lähtöajan ja muut tarvittavat tiedot
- Selainlomakkeella tehty tilaus voidaan vahvistaa sähköpostilla tai tekstiviestillä
- Puhelintilaukset voidaan vahvistaa tekstiviestillä

# Miten kuljetuksen saaminen varmistetaan?

## Autoilijoiden hinnoittelumallin suunnitelmat

- Matkan pituuden mukaan porrastettu lähtömaksu
- Luokseajokorvaus
- Avustamiskorvaukset
- Eryteisesti esteettömän kaluston näkökulmasta riittävä hinnoittelu

## Päiväautojen mahdollisuus

- Tilaaja voi kilpailuttaa kokonaan hyvinvointialueen käytössä olevia päiväautoja
- Päiväautot eivät saa ottaa vastaan muita kuljetuksia

## Viimeinen vaihtoehto: ylivuoto



**LEHTI & CO**

**Kiitos!**

**Susanna Lehti**

