



KEUSOTE

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Henkilökuljetuspalvelu - tilannekatsaus

Vammaisneuvosto 16.1.2025

Toimitilapäällikkö Sannamari Nousiainen

KEUSOTE.FI

Henkilökuljetuspalvelut - muutokset toiminnassa

- Henkilökuljetuspalvelut kilpailutettu 2022-2024
 - reitit ja yhdistelykelpoiset kuljetukset
 - Hyvinkään päiväaikaisen toiminnan palveluliikenteen kuljetukset ohjauskeskustoiminta palveluna
 - yksilölliset ShL- ja VpL-kydyt hankintajärjestelmässä

Autoilijasopimukset

Ohjauskeskuspalvelu-
sopimus
020202

- Kilpailutuksen ja toimintatavan muutoksen tavoitteena
 - Toimintatavan yhtenäistäminen ja terävöittäminen
 - Logistiikkakeskus vastaa sopimusvalvonnasta
 - Kustannustehokkaammat henkilökuljetukset

Sopimusten tavoite ja tarkoitus

Ohjauskeskuspalvelusopimus – 020202 1.3.2024 alkaen

- toteuttaa tilaajalle kokonaisvaltainen henkilö- ja tavarakuljetusten ohjauspalvelukokonaisuus, jolla hallitaan erilaisia tilaajan sosiaali- ja terveydenhuollon [asiakkaille](#), [työntekijöille](#) ja muille sidosryhmilleen järjestämiä henkilökuljetuksia sekä hyvinvointialueen tarpeen mukaisia tavarakuljetuksia.
- Kuljetukset järjestetään tilaajan kilpailuttamien kuljetuspalveluiden tuottajien ajoneuvoilla ja henkilöstöllä, joita ohjauskeskus ohjaa.
- Ohjauskeskuksen on oltava riippumaton suhteessa autoilijoihin
- Kuukausittainen raportointi
 - Poikkeamat ja autoilijoiden sopimusrikkomukset
 - Puhelu- ja tilausraportit
 - Kuljetusten toteutuminen
 - Kuljetuskustannukset ja kuljetusten yhdistely
 - Asiakaspalautteet, kooste
- Sopimuksen kesto: 4 vuotta + tämän jälkeen toistaiseksi voimassa oleva
- Hyvin toimivan ohjauskeskuspalvelun avulla tilaajalla kehittyneemmät mahdollisuudet suunnitella ja reitittää sekä henkilö- että ryhmäkuljetukset tarkoituksenmukaisesti, mahdollistaen samalla kuljetusten yhdistelystä huolehtimisen kustannustehokkaasti.

Autoilijasopimukset 1.3.2024 alkaen

- Sopimuksen keskeisenä tarkoituksena on sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden henkilökuljetusten toteuttaminen asiakkaiden erityistarpeet huomioon ottaen.
- Hankinnan tarkoituksena on turvata sopimuksen kohteena olevien kuljetusten luotettava ja turvallinen toteutus sekä palvelun jatkuvuus, saatavuus ja kattavuus
- Hankinnan osat:
 - Päiväautot
 - Sopimusautot
- Sopimuksen kesto: 3 vuotta + 1 optiokausi

Kuljettajaa koskevat vaatimukset

Kuljettajalla on oltava

- liikennepalvelulain tarkoittama taksikuljettajan ajolupa tai linja-auton kuljettajan ammattipätevyys
- Suoritettuna EA1 -tasoinen ensiapukoulutus viimeistään vuoden kuluessa sopimuksen tekemisestä
- Sujuva suomen kielen taito
- Muuta:
 - Kuljettaja ei saa tupakoida autossa tai sen välittömässä läheisyydessä
 - Kiinnitettävä pyörätuolit ja apuvälineet vaatimusten mukaisesti
 - Noudatettava salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta

Kuljettajalta edellytetään

- osaavaa asiakaspalvelua
- Kuljettajan tehtävänä on
 - Avustaa tarvittaessa matkustajaa ja varmistaa matkustajan turvallinen kyytiin nousu, matkustaminen ja kyydistä poistuminen.
 - Noudettava tarvittaessa matkustaja kohteesta ja varmistettava, että matkustaja pääsee turvallisesti perille kohteeseen.
 - antaa apua matkustajan mukana olevien tavanomaisten matkatavaroiden lastaamiseen ja purkamiseen. Tarvittaessa kuljettajan tehtävänä on avustaa matkustajaa tavaroiden kantamisessa kohteeseen asti.
- Kuljettajan on huolehdittava että asiakas ja vastaanottaja kohtaavat, jos matkustaja voidaan luovuttaa vain vastaanottajalle. Matkustajaa ei saa jättää yksin.

Sisäinen vastuunjako

Tila- ja tukipalvelut/ logistiikkakeskus

- Tiimissä työskentelee kaksi (2) kuljetussuunnittelijaa
- Esihenkilö: toimitilapäällikkö Sannamari Nousiainen

Logistiikkakeskuksen keskeisimmät päätehtävät

- 020202- ohjauskeskus- ja taksiautoilijayhteistyö
 - sopimusvalvonta
 - Autoilijasopimusvalvonta
 - Ohjauskeskussopimusvalvonta
 - Ajojärjestelyohjelman hallinta
 - Keusoten autokannan hallinnointi 1/2025 alk.
- Esim. vastaa autoilijoiden väärinkäytöksistä

Ikäihmisten ja vammaisten palvelut/vammaispalvelut

- Vastaa soveltamisohjeista
 - Neuvonta/asiakkaan omaan kuljetuspalveluoikeuteen liittyvät asiat
 - Asiakaskohtaiset palvelupäätökset
 - Asiakasmaksut/omavastuuosuudet ja niiden laskuttaminen
 - Asiakkaiden tiedottaminen
 - Asiakaskohtainen kuljetuspalvelun käytön toteutumisen seuranta ja valvonta
 - Käytännön tasolla havaituista puutteista raportointi ohjauskeskukselle
 - Asiakasprofiilitietojen oikeellisuudesta vastaaminen ohjauskeskukselle
- Esim. vastuu asiakkaan väärinkäytöksistä

- Ohjausryhmä-tason palaverit: Keusote - 020202
 - Kk-palaverit Keusote – 020202
- Reklamaatiopalaverit Keusote – 020202/asiakaskokemustiimi

Palvelun toteutuminen/ohjauskeskuksen kautta operoitavat kyydit 3- 11 (12)/2024

- Palvelua käyttävien asiakkaiden lkm: n. 3 500 henkilöä
- Autoilijoiden (yritysten) lkm: 251
 - Autojen lkm: 557 kpl
- Tilauksien lkm: n. 167 000 kpl
 - Ajetut tilaukset: n. 143 000 kpl
 - Asiakas perunut: n. 21 000 kpl
 - Asiakas ei ilmaantunut paikalle: n. 3 000 kpl
 - Toteutuneet matkat VPL ja SHL 3-12/2024:
 - VPL: 108 000
 - SHL: 13 000
- Yhdistely-% (12/2024):
 - VPL: 11,9 %
 - SHL: 6,9 %
 - EHO (erityishuoltopäätösten kuljetukset, keh.vammalain
 - kuljetukset, esim. päivätoimintamatkat): 48 %
 - Reittikuljetukset (esim. opiskelu- ja pvätoimintamatkat): 83 %
- Kuljetuskustannukset/VPL ja SHL 1-11/2024 (1-11/2023):
 - VPL: 5,13 M€ (1-11/2023: 5,4 M€)
 - SHL: 0,42 M€ (1-11/2023: 0,37 M€)

Palautteet 2024

Matkoja toteutettu 1.3. - 31.12.2024 välisenä aikana yht. 146 000

Palautteen kohde/asia	Palautteiden lkm 2024 (N= 203)	
ohjauskeskus	41	Esim. Tekninen virhe
Kuljetus myöhästynyt	30	
Kuljettaja/ liikennöitsijä	111	- Kaikki vakavat, kuljettajaan liittyvät palautteet, kohdistuvat eri yrityksiin ja kuljettajiin
muu	21	Esim. yleinen tyytymättömyys

Sopimusvalvonta

- Sopimusvalvontavastuu Keusotella
 - Sekä autoilija- että ohjauskeskuspalvelusopimus
 - Tilaajavastuuvalvonta (hankintapalvelut)
- Sopimusvalvonnalla varmistetaan tarjouspyynnön ja sopimuksen mukaisen palvelun saaminen
- Sopimuksissa sanktiomallit, jos palvelu ei vastaa sopimusta

Valvonta käytännössä

- Sopimus määrittelee ja ohjaa valvontaa
 - Esim. autoilijoihin liittyviä valvonta-asioita
 - Autojen puhtaustaso (laatuvaatimus)
 - Ajoneuvoluokan oikeellisuus
 - Autoilijan toiminta (perustuu palautteisiin ja vahvaan näyttöön)
- Asiakkaiden väärinkäyttösepäilyt
- Autoilijoiden väärinkäyttösepäilyt

Henkilökuljetusasioiden käsittely/esittely vammaisneuvostossa jatkossa

Esitys:

- Tila- ja tukipalvelut/toimitilapäällikkö Sannamari Nousiainen
 - Tilannekatsaus/yleinen
 - Esitys: 2x/vuodessa:
 - 1-6/202x
 - Asian läpikäynti 8/202x
 - 7-12/202x
 - Asian läpikäynti 1/202x



Kiitos

KEUSOTE.FI