



KEUSOTE

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Logistiikka- ja ajoneuvopalvelujen ajankohtaiset

Tukipalvelupäällikkö Mari Ahlgren ja kuljetussuunnittelija Virpi Laiho

KEUSOTE.FI

Tila- ja tukipalvelut, logistiikka- ja ajoneuvopalvelut

- Ohjauskeskustoiminta (Konnektio Oy)
- Palveluntuottajat / sopimustaksit
- Keusoten henkilökunnan työkäytössä olevien leasingautojen hallinta

**Hyvinvointia
yhdessä**

Konnektio Oy ohjauskeskuspalvelu	2025
Ohjauskeskuspalvelun hinta (ALV 0%)	n. 600 000€
Palveluntuottajia (kuljetusyritys) Autoja (tarjottu kyytejä)	201 kpl 543 kpl
Palvelun käyttäjiä	n. 2 500 kpl
Toteutuneet kuljetukset (kuljetuspalveluasiakkaat, henkilöstön työtehtävien hoidossa tarvittavat matkat, asiakaskuljetukset, kiireetömät potilassiirrot, näyte- ja tavarankuljetukset)	193 936 matkaa
Kilometrimäärä Yhden matkan keskiarvo/km	2 666 267 km 14 km
Kuljetuskustannukset (ALV 0%) Yhden matkan keskiarvo/€ Palvelulisät	n. 6 900 000 M€ n. 35€ + 960 143€

Palautteen kohde/asia	Kaikkien palautteiden lkm 2025 (N146),	Huomiot/tarkennukset Palautteissa v. 2025 yksi vakavaksi määritelty palaute
Ohjauskeskus	12 kpl	Esim. tekninen virhe, inhimillinen asiakaspalveluvirhe, väärin tehty tilaus, virheelliset profiilitiedot
Kuljetus myöhästynyt	37 kpl	Esim. tilaukselle ei ole löytynyt vapaata autoa, tilauksessa ei ole huomioitu mahdollista kyytien yhdistämistä Huom: 193 936 matkaa v. 2025 ja näistä tullut ajallaan 96,5% (kuljetus tullut ajallaan 0-10 min sisällä), kuljetus myöhässä yli 20 min 1,30%
Kuljettaja tai kuljetusyritys	87	Esim. kuljettajan käytös, ajotapa, virheelliset profiilitiedot, kuljettajan hajusteiden käyttö
Muu/aiheton	10	Esim. yleinen tyytymättömyys järjestämistavan muutoksesta, palaute koskenut asiakkaan viranhaltijapäätöstä

Palautekanavat

palaute.keusote@020202.fi

p. 020 730 0001

Keusote ja Konnektio Oy käsittelevät yhdessä saapuneet palautteet säännöllisesti

Hyvinvointia
yhdessä

Sopimusvalvonta

Sopimusvalvontavastuu on Keusotella

- Sekä autoilija- että ohjauskeskuspalvelusopimus
- Tilaajavastuuvalvonta (hankintapalvelut)

Sopimusvalvonnalla varmistetaan tarjouspyynnön ja sopimuksen mukaisen palvelun saaminen

- Omavalvontana seurataan matkojen toteutumista sopimuksen mukaisesti
- Myös asiakaspalautteet ovat tärkeitä sopimusvalvonnassa
- Kuljetuspalvelun virheellisen käytön valvonnasta vastaa vammaispalvelut

Sopimuksissa on sanktiomallit, mikäli palvelu ei vastaa sopimusta

- Sopimussakot
- Määräaikaiset välityskiellot kuljetusyritykselle
- Vakiotaksilistalta poistaminen määräajaksi

KIITOS

KEUSOTE.FI