

Kaupunginhallitus 20.12.2021 § 457

§ 457

## **Valtuustoaloite kuljetuspalvelun ongelmien korjaamiseksi (Kv-asia)**

Valmistelijat / lisätiedot:  
Autio Anu  
Vilppula Kari  
Sirviö Kari  
etunimi.sukunimi@espoo.fi  
Vaihde 09 816 21

### **Päätösehdotus**

Perusturvajohtaja Svahn Sanna

Kaupunginhallitus ehdottaa valtuustolle, että valtuusto merkitsee selostusosan tiedoksi vastauksena valtuutettu Karin Cederlöfin ym. 13.9.2021 jättämään valtuustoaloitteeseen kuljetuspalvelun ongelmien korjaamiseksi sekä toteaa aloitteen loppuun käsitellyksi.

### **Käsittely**

Esittelijän kokouksessa tekemät muutokset on huomioitu pöytäkirjassa.

Juvonen Ampujan ym. kannattamana teki seuraavan lisäsehdotuksen selostukseen:

”Kaupunki pyrkii parantamaan tiedonkulkua asiakkaille.”

Keskustelun päätyttyä puheenjohtaja tiedusteli, voidaanko Juvosen lisäsehdotus yksimielisesti hyväksyä. Koska ehdotusta ei vastustettu, puheenjohtaja totesi kaupunginhallituksen hyväksyneen sen.

### **Päätös**

Kaupunginhallitus:  
Esittelijän ehdotus hyväksyttiin yksimielisesti selostukseen tehdyin lisäyksin.

### **Selostus**

Valtuutettu Karin Cederlöf on 13.9.2021 tehnyt yhdessä 37 valtuutetun kanssa tehnyt valtuustoaloitteen kuljetuspalvelun ongelmien korjaamiseksi. Valtuutetut ovat esittäneet, että Espoo pikaisesti korjaa Kulkukeskuksen tilaussivuston saavutettavaan muotoon, järjestää puhelinpalvelun niin, että kohtuuttoman pitkiltä odotusajoilta vältytään, selvittää, miten parannetaan kuljetusten saatavuutta ja oikea-aikaista saapumista, osallistaa kuljetuspalvelun käyttäjät kuljetuspalvelun puutteiden korjaamiseen ja palvelun kehittämiseen.

Vammaispalvelulain (VPL) mukaisia palvelu- ja tukitoimia järjestetään silloin kun vammaisen henkilö ei saa riittäviä ja hänelle sopivia palveluja tai etuuksia muun lain nojalla (VpL 4 §). Espoossa vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisten kuljetusten hallinnoinnista vastaa Kulkukeskus. Kulkukeskuksen toiminta alkoi 2.2.2021. Kulkukeskuksen palveluntuottajat kilpailutettiin kahdessa eri kilpailutuksessa. Asiakaspalvelua ja kuljetusten välitystä hoitamaan kilpailutettiin kulkukeskusoperaattori (FCG) ja kuljetusten toteuttajiksi kilpailutettiin

kuljetusyrityksiä eri ajoneuvoryhmiin. Kulkukeskuksen toiminnassa on ollut puutteita sekä kuljetusoperaattorin että kuljetusyritysten toiminnassa.

Sosiaali- ja terveystieteiden lautakunnan 13.6.2019 hyväksymässä vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluja koskevassa toimintaohjeessa todetaan, että liikkumista tukevien palvelujen tavoitteena on edistää vaikeavammaisten yhdenvertaisuutta ja toimintamahdollisuuksia järjestämällä liikkumismahdollisuudet samoin edellytyksin kuin joukkoliikennettä käyttäville. Ensisijainen tapa liikkumisen järjestämiseen on esteetön ja toimiva julkinen joukkoliikenne, ml. kutsu- ja palveluliikenne.

Kunta järjestää liikkumista tukevia palveluja vaikeavammaiselle henkilölle niin että hänellä on mahdollisuus välttämättömien työhön ja opiskeluun liittyvien matkojen lisäksi vähintään 18 yhdensuuntaiseen jokapäiväiseen elämään kuuluvaan asiointi- ja virkistysmatkaan kuukaudessa (VpA 6 §). Matkamäärä voidaan myöntää myös pidemmälle aikajaksolle, esimerkiksi koko vuodeksi. Työ- ja opiskelumatkat korvataan vaikeavammaiselle henkilölle yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Kunta vastaa matkojen järjestämistä.

### **Tilauspalvelun saavutettavuus**

Valtuustoaloitteessa on esitetty, että Kulkukeskuksen tilaussivusto korjataan pikaisesti saavutettavaan muotoon. Kaksi aluehallintovirastoon tullutta kantelua koskivat vammaisille henkilöille suunnatun kuljetuspalvelun tilaussivustoa ja -sovellusta. Kanteluiden mukaan kuljetusten tilaussivusto on täysin saavuttamaton esimerkiksi ruudunlukuohjelman käyttäjälle. Lisäksi tilaussivustolta puuttuu saavutettavuusseloste. Kanteluissa tuotiin esiin, että myös mobiilisovellus on saavuttamaton.

Aluehallintovirasto kiinnitti kaupungin huomiota digipalvelulain velvoitteisiin saavutettavuusvaatimuksista ja saavutettavuusselosteesta. Aluehallintovirasto kehotti kaupunkia teettämään arvioinnin palvelun tilaussivuston ja mobiilisovelluksen saavutettavuudesta toimijalla, jolla on kattava perehtyneisyys saavutettavuusarviointiin. Lisäksi aluehallintovirasto kehotti kaupunkia tekemään arvioinnin perusteella tarvittavat toimenpiteet saavutettavuuden edistämiseksi.

Kulkukeskuksen asiakassovellus auditoidaan marras- joulukuun 2021 aikana, minkä avulla varmistetaan mm. sovelluksen saavutettavuus. Samassa yhteydessä korjataan myös tilaussivuston saavutettavuus.

### **Puhelinpalvelu**

Valtuustoaloitteessa on esitetty, että Kulkukeskuksen puhelinpalvelu järjestetään niin, että kohtuuttoman pitkiltä odotusajoilta vältytään. Kesäkuun lopussa ja heinäkuun viimeisistä päivistä syyskuun alkuun oli Kulkukeskuksen asiakaspalvelussa suuria puutteita puhelinpalvelun vasteajoissa. Tämä näkyi asiakkaille kohtuuttomina puhelun odotusaikoina sekä puutteina palvelun saannissa. Palvelun laatu oli heikolla tasolla ja asiakaspalvelun jonotusajat olivat pahimmissa tapauksissa 30-45 minuuttia. Asiaan ovat vaikuttaneet mm. koronapandemiaan liittyvät äkilliset poissaolot, joihin operaattori ei ollut riittävästi varautunut.

Tilanteeseen reagoitiin välittömästi, kun asiakas- ja kuljettajapalaute sekä seurantaraportit näyttivät palvelutasossa olevan puutteita.

Asiakaspalveluun palkattiin lisää sekä vakituisia että tuntityöntekijöitä. Lisäksi tehtiin muutoksia asiakaspalvelujärjestelmään sekä ohjeistettiin asiakaspalveluhenkilöstöä. Näillä toimenpiteillä on palvelutaso saatu nostettua hyväksyttävälle tasolle. 19.9.-30.9.2021 välisenä aikana asiakaspuhelujen odotusaika on keskimäärin 1 minuutti 57 sekuntia. Sopimuksessa määritelty palvelutaso on, että 4 viikon seurantajaksolla puheluiden odotusaika on keskimäärin alle 60 sekuntia. Seuraamme ja kehitämme palvelua, jotta palvelutaso pysyy määritellyllä tasolla, eli alle 60 sekuntia.

Tilanteesta on tehty sopimukseen kuuluvat reklamaatiot ja operaattorille osoitettu sanktiot. Lisäksi valmisteilla on ns. ylivuotopalvelu, jotta puheluihin pystytään kaikissa tilanteissa vastaamaan ja jotta palvelu on asiakkaiden käytössä kaikkina vuorokauden aikoina.

### **Palvelun saatavuus**

Valtuustoaloitteessa on esitetty, että selvitetään, miten parannetaan kuljetusten saatavuutta ja oikea-aikaista saapumista. Kulkukeskuksella on ollut jonkin verran haasteita esteettömien ajoneuvojen saatavuudessa etenkin viikonloppuisin. Kulkukeskuksella on käytössä 47 pyörätuolia käyttävien asiakkaiden kuljetukseen soveltuvaa esteetöntä ajoneuvoa (arkisin 06:00 - 21:00) ja 625 kpl kuljetussopimuksen tehneitä autoja. Autojen saatavuutta ja aikataulujen pitävyyttä on varmistettu muistuttamalla kuljettajia aikataulujen noudattamisesta, valvomalla kuljetusten vastaanottamista, lisäämällä eri työvuoroihin autojen määrää, tehostamalla tilausten käsittelyä sekä tarkistamalla maksettavan korvauksen sisältöä.

Kuljetusten laatua mm. saapumisajan osalta on kehitetty kuljetustilausten käsittelyn ohjeistamisella, tehostamisella ja välitysjen tarkentamisella. Tässä huomioidaan mm. autotyyppikohtaisesti tehdyt tilaukset, esim. porraskiipijällä varustetuille autoille välitetään kuljetustilaus aikaisemmin kuin tavallisille henkilöautoille.

Kuljetusten toteutumisaikoja seurataan auto-/kuljettajakohteisesti ja poikkeamiin puututaan. Poikkeama voi olla sekä myöhästyminen tai liian aikainen kuljetuksen saapumisesta ilmoittaminen. Väärästä toiminnasta voi kuljetusyritykselle olla seurauksena sanktio. Viimesijaisena toimenpiteenä sopimusta noudattamaton kuljettaja tai kuljetusyritys poistetaan palvelun piiristä.

### **Käyttäjien osallistaminen**

Valtuustoaloitteessa on esitetty, että Espoo osallistaa kuljetuspalvelun käyttäjät kuljetuspalvelun puutteiden korjaamiseen ja palvelun kehittämiseen.

Kulkukeskuksen valmistelu ja käyttöönotto on ollut merkittävä hanke, jonka valmisteluun on osallistunut poikkeuksellisen suuri joukko palvelun käyttäjiä. Projektille koottiin kehittäjäasiakkaiden verkosto, johon kuka tahansa palveluja käyttävä sai ilmoittautua. Noin 80 henkilön verkostoon kuului asiakkaita ympäri Länsi-Uuttamaata. Edelleen Kulkukeskuksen toimintaa pystytään parantamaan asiakkailta saatujen palautteiden perusteella. Kuljetuspalvelujen käyttäjiltä saatava palaute on äärimmäisen tärkeä mahdollisten puutteiden korjaamisessa ja palvelun kehittämisessä. Espoo Logistiikka ja vammaispalvelut keskustelevat Kulkukeskuksen tilanteesta kuukausittain vammaisneuvostossa.

## Lopuksi

Kaupunki jatkaa aktiivisesti palvelun kehittämistä ja seuraa palvelun tasoa paitsi erilaisen datan, myös saadun asiakaspalautteen muodossa. Olemme kannustaneet asiakkaita aktiivisesti antamaan palautetta Kulkukeskukselle, jotta palvelua voidaan edelleen kehittää.

Markkinaoikeuden 16.6.2021 antaman päätöksen perusteella Kulkukeskuksen palvelu tullaan kilpailuttamaan uudestaan. Espoon kaupungin Hankintakeskus vastaa kilpailutusprosessista, jonka valmistelu on aloitettu. Uutta kilpailutusta valmisteltaessa tutkitaan kattavasti muiden vastaavien palvelukokonaisuuksien ratkaisuja.

Kilpailutus toteutetaan niin, että uusi sopimus otetaan käyttöön Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen aloitettua toimintansa.

Palvelua kehitetään esille tulleiden puutteiden ja epäkohtien osalta keskeytyksettä uuden sopimuksen aloitukseen asti. Kaupunki pyrkii parantamaan tiedonkulkua asiakkaille.

Mikäli toiminnan kehittäminen edellyttää toimintaohjeen päivittämistä, se tuodaan lautakunnalle päivitettäväksi.

Lautakunta on käsitellyt asiaa seuraavasti:

- 2.2.2021 Kulkukeskus aloittaa toimintansa.
- 10.2.2021 sosiaali- ja terveyslautakunnalle pidetään Kulkukeskuksen tilannekatsaus.
- 17.3.2021 sosiaali- ja terveyslautakunta teki päätöksen esittää, että lautakunnalle valmistellaan päätettäväksi vammaispalvelu- ja sosiaalihuoltolain mukaisten kuljetusten järjestämistä ja toteutusta koskevat hankinnan periaatteet sekä kuljetuspalvelujen toimintaohjeet. Lautakunta kehottaa kaupunkia teettämään kuljetuspalveluista ulkopuolisen auditoinnin, jossa tarkastellaan myös käyttäjäkokemuksia ja jonka perusteella palvelua kehitetään ja toimintaohjetta tarkistetaan. Lautakunta kehottaa käynnistämään valmistelun koronarajoitusten aiheuttamien hyvinvointi- ja mielenterveysvaikutusten kartoittamiseksi ja niiden korjaamiseksi tulevien vuosien aikana.
- 16.6.2021 Sosiaali- ja terveyslautakunta käsiteli vammaispalvelu- ja sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetusten järjestämistä ja toteutusta koskevia hankinnan periaatteita. Tuolloin Värmälä Lehtosen kannattamana teki lisäys- ja muutosehdotuksia. Hyrkkö Lehtosen kannattamana ehdotti, että asia jätetään pöydälle. Pöydällepanon aikana lautakunnalle valmistellaan arviointi ns. monituottajamallin vaikutuksista (ml. kustannukset) sekä vaihtoehdot valtuuston päättämän Taloudellisesti kestävä Espoo -ohjelman kuljetuspalveluita koskevien linjausten toteutuksesta. Pöydällepanon aikana kaupungin on varmistettava kuljetuspalveluiden saatavuus ja turvallisuus kaikissa tilanteissa. Lisäksi pöydällepanon aikana järjestetään lautakunnan iltakoulu, johon kutsutaan lautakunnan lisäksi myös kaupunginhallituksen puheenjohtajisto, Kulkukeskuksen ja vammaispalveluiden edustajat sekä keskeisiä sidosryhmiä keskustelemaan kuljetuspalveluiden tulevaisuudesta. Asia jätettiin yksimielisesti pöydälle.
- 25.08.2021 Sosiaali- ja terveyslautakunta kuuli Kulkukeskuksen toiminnan auditoinnin tuloksia.
- 16.9.2021 Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunta käsiteli Kulkukeskusta iltakoulussa ja todettiin, että sote-uudistuksen aikataulusta johtuen

hankinnan valmistelua jatketaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle. Samassa yhteydessä valmistellaan yhdenmukainen kuljetuspalvelujen toimintaohje Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle.

- 13.10.2021 lautakunta päätti hylätä esityksen asian "Espoon kaupungin hyvinvoinnin ja terveyden lautakunnalle valmisteltaviin päätettäväksi vammaispalvelu- ja sosiaalihuoltolain mukaisten kuljetusten järjestämistä ja toteutusta koskevat hankinnan periaatteet sekä kuljetuspalvelujen toimintaohjeet." käsittelyynotosta.

Asiakassovelluksen auditointi on tehty ja palvelun tuottaja on saanut raportin perjantaina 17.12. ja käy sitä vielä läpi. Kyytien ylivuotopalvelu on käytössä ja kyydit menevät Lähitaksille, mikäli Kulkukeskuksella ei ole autoja vapaana. Puhelujen vastausajat ovat tällä hetkellä hyvällä tasolla. Puhelut eivät siirry ylivuotona. Marraskuussa saatiin 13 406 puhelutilausta. Puheluista 79,0 % vastattiin alle minuutissa. Alle viidessä minuutissa vastattiin 97,6 %:ssa puheluista. Yli 14 minuutin odotusaikoja ei ollut lainkaan. Kaupungilta saatavaan korvaukseen on olemassa ohjeistus. Ohjeet löytyvät Kulkukeskuksen nettisivulta:  
<https://www.espoo.fi/fi/kulkukeskus-ohjeet#section-27674>

## Päätöshistoria

Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunta 18.11.2021 § 28

## Päätösehdotus

Perusturvajohtaja Svahn Sanna

Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunta ehdottaa kaupunginhallitukselle ja edelleen valtuustolle, että valtuusto merkitsee selostusosan tiedoksi vastauksena valtuutettu Karin Cederlöfin ja 37 muun valtuutetun 13.9.2021 jättämään valtuustoaloitteeseen kuljetuspalvelun ongelmien korjaamiseksi sekä toteaa aloitteen loppuun käsitellyksi.

## Käsittely

Esittelijän tekemät muutokset on huomioitu pöytäkirjassa.

Lehtonen Värmälän kannattamana ehdotti, että asia palautetaan uudelleen valmisteltavaksi.

"Lautakunta päättää palauttaa valtuustoaloitteen uudelleen valmisteltavaksi. Samalla lautakunta toteaa, että asiakkaiden osoittamat epäkohdat on korjattava välittömästi. Lautakunta edellyttää myös, että epäkohtien poistaminen aikataulutetaan, jotta lautakunta voi seurata kiireellisen korjausprosessin etenemistä."

Keskustelun päätyttyä puheenjohtaja totesi, että on tehty kannatettu palautusehdotus, jonka johdosta on äänestettävä.

Puheenjohtaja totesi Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunnan 8 äänellä 5 ääntä vastaan hylänneen Lehtosen ehdotuksen. Äänestyslista on pöytäkirjan liitteenä.

## Päätös

Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunta  
Esittelijän ehdotus hyväksyttiin

## Liitteet

## Oheismateriaali

- Valtuustoaloite 13.9.2021

- Vammaisneuvoston kannanotto valtuustoaloitteeseen

**Tiedoksi**