

Sosiaali- ja terveyslautakunta 16.06.2021 § 66

§ 66

## Vammaispalvelu- ja sosiaalihuoltolain mukaisten kuljetusten hankinnan periaatteet

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

### Päätösehdotus

Perusturvajohtaja Svahn Sanna

Sosiaali- ja terveyslautakunta päättää seuraavat vammaispalvelu- ja sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetusten järjestämistä ja toteutusta koskevat hankinnan periaatteet:

- Palvelu on asiakkaalle turvallista.
- Palvelu on esteetöntä, saavutettavaa ja vastaa asiakkaan yksilöllisiä tarpeita.
- Palvelu tulee saada kohtuullisessa ajassa ja sen tulee olla käytettävissä ympäri vuorokauden.
- Palvelukielinä toimivat suomi, ruotsi ja englanti.
- Kuljettajat ovat ammattitaitoisia.
- Oman taksin käyttöoikeus (ns. vakiotaksikäyttöoikeus) on mahdollista niillä asiakkailta, joille se on perusteltua.

### Käsittely

Värmälä Lehtosen kannattamana teki seuraavat lisäys- ja muutosehdotukset:

”Sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaiset välitys- ja kuljetuspalvelut kilpailutetaan kokonaishankintana monituottajamallin mukaisesti siten, että mukaan valitaan vähintään kolme edullisinta palveluntarjoajaa, joista loppukäyttäjä voi valita haluamansa.”

”Kohdat: • Palvelu on asiakkaalle turvallista. • Palvelu on esteetöntä, saavutettavaa ja vastaa asiakkaan yksilöllisiä tarpeita. Muutetaan kuulumaan: - Palvelu ja kalusto ovat asiakkaalle turvallisia, esteettömiä ja vastaavat yksilöllisiä tarpeita. - Palvelu on saavutettavaa.”

”Kuljetusten yhdistely perustuu asiakkaiden vapaaehtoisuuteen.”

”Kohta: Palvelukielinä toimivat suomi, ruotsi ja englanti. Uusi muotoilu: - Palvelukielinä toimivat asiakkaan tarpeen mukaan suomi, ruotsi ja englanti.”

”Oman taksin käyttöoikeus (ns. vakiotaksikäyttöoikeus) on mahdollista niillä asiakkailta, joille se on perusteltua. Uusi muotoilu: Oman taksin käyttöoikeus (ns. vakiotaksikäyttöoikeus) on mahdollista, kun se on asiakkaan näkökulmasta perusteltua.”

”Vakiotaksin käytön jatkuvuus turvataan käyttämällä hankintalain mukaista suorahankintaa.”

”Kaupunki ja sosiaali- ja terveyslautakunta valvovat kuljetuspalvelujen laadukasta toteuttamista yhteistyössä vammaisneuvoston ja vanhusneuvoston kanssa. Laatupoikkeamiin puututaan viivytyksettä.”

”Hankintalain mahdollistamaa suorahankintaa käytetään erityistilanteissa.”

”Ennen hankintapäätöstä tutkitaan mahdollisuutta liittyä Lohjan kaupungilla valmisteilla olevaan kilpailutukseen.”

”Lisäksi lautakunta toteaa kantanaan seuraavaa: - Palveluntuottajalta edellytetään palveluntuottajan oman palveluketjun laadunhallintaa. - Palveluntuottajaa edellytetään raportoimaan palautteista ja reklamaatioista kaupungille. - Palveluissa ja kuljetuksissa huomioidaan tietosuoja ja salassapitovelvollisuus. - Asiakasprofiilien tarpeellisuutta arvioidaan.”

Hyrkkö Lehtosen kannattamana ehdotti, että asia jätetään pöydälle.

”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.”

Keskustelun päätyttyä puheenjohtaja tiedusteli, voidaanko puheenjohtajan pöydällepanoehdotus yksimielisesti hyväksyä. Koska ehdotusta ei vastustettu, puheenjohtaja totesi sosiaali- ja terveyslautakunnan hyväksyneen sen.

## **Päätös**

Sosiaali- ja terveyslautakunta

Asia jätettiin yksimielisesti pöydälle.

## **Selostus**

Espoon kaupunki on valmistelemassa uutta hankintaa vammaispalvelulain (VPL) ja sosiaalihuoltolain (SHL) mukaisten kuljetusten kuljetusoperaattorista.

Espoon kaupunki pyysi 16.9.2019 päivätyllä tarjouspyynnöllä tarjouksia henkilö- ja materiaalikuljetusten välitys- ja hallintapalvelusta Länsi-Uudenmaan alueella (Espoo, Hanko, Inkoo, Kirkkonummi, Kauniainen, Lohja, Raasepori, Siuntio, ja Karviaisen Kuntayhtymä sis. Karkkila ja Vihti). Hankinta toteutettiin avoimena menettelyinä. Määräaikaan 7.11.2019

mennessä tarjouksen tekivät seuraavat tarjoajat: Lähitaksi Oy, Oy DialOk Communications Finland, FCG Smart Transportation Oy, MaaSCon Oy, Javatrans Oy, Taksi Helsinki Oy. FCG Smart Transportation Oy:n tarjous sai vertailussa parhaat vertailupisteet. Hankinnasta tehtiin hankintapäätös 17.1.2020, jossa valittiin operaattoriksi FCG Smart Transportation Oy.

Kuljetusoperaattorin hankintapäätöksestä valittiin markkinaoikeuteen (Taksi Helsinki) ja 16.6.2020 markkinaoikeus kumosi hankintapäätöksen. Kuljetusten välityspalvelu käynnistyi väliaikaisella sopimuksella FCG Smart Transportation Oy:n kanssa. Espoon kaupunki valitti markkinaoikeuden päätöksestä korkeimpaan hallinto-oikeuteen 17.7.2020.KHO:n käsittelyn ajaksi tehtiin väliaikainen sopimuksen FCG Smart Transportation Oy:n kanssa. Espoo kaupunki ei pannut täytäntöön alkuperäistä hankintapäätöstä, vaan teki hankintalainsäädännön sallimin tavoin väliaikaisen sopimuksen valitsemansa toimittajan kanssa.

Korkein hallinto-oikeus hylkäsi Espoon kaupungin hakeman valituslupahakemuksen 26.2.2021 tekemällään päätöksellä. Korkeimman hallinto-oikeuden päätöksen perusteella Espoon kaupunki kilpailuttaa kuljetusoperaattorihankinnan uudestaan. Kilpailutuksen ajaksi Espoon kaupunki on tehnyt hankintalainsäädännön sallimin tavoin väliaikaisen sopimuksen valitsemansa toimittajan kanssa.

Espoossa oli vuonna 2020 vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun piirissä n. 3650 asiakasta ja sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetuspalvelun piirissä n. 2050 asiakasta, joilla oli myönteinen päätös palvelusta.

### **Aiemmat hankinnan periaatteet**

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti kokouksessaan 25.10.2018 edellisen hankinnan periaatteista seuraavasti:

- Palvelu on asiakkaalle turvallista
- Palvelu on esteetöntä, saavutettavaa ja vastaa asiakkaan yksilöllisiä tarpeita
- Palvelu tulee saada kohtuullisessa ajassa ja sen tulee olla käytettävissä ympäri vuorokauden
- Palvelukielinä toimivat suomi, ruotsi ja englanti
- Kuljetusten yhdistely perustuu asiakkaiden vapaaehtoisuuteen
- Palvelu toteutetaan yhdenvertaisesti Länsi-Uudenmaan alueella
- Kuljettajat ovat ammattitaitoisia
- Oman taksin käyttöoikeus (ns.vakiotaksikäyttöoikeus) on mahdollista niillä asiakkailla, joille se on perusteltua

Nyt valmistellussa esityksessä esitetään pidettäväksi voimassa lautakunnan aiempi päätös kahta poikkeusta lukuun ottamatta. Espoon kaupungin valtuusto on osana Taloudellisesti kestävä Espoo -valmistelua todennut, että kuljetusten yhdistelyn vapaaehtoisuudesta luovutaan. Tästä syystä yhdistelyn vapaaehtoisuus on poistettu hankinnan periaatteista. Lisäksi tulevaa hankintaa valmistellaan vain Espoon kaupungin tarpeisiin. Tästä syystä Länsi-Uusimaahan ei enää viitata hankinnan periaatteissa.

### **Palvelu on asiakkaalle turvallista**

Vammaispalvelu- ja sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu on asiakkaalle turvallista koko prosessin ajan, aina tilaamisesta määränpäähän saapumiseen saakka. Palvelussa on määritelty kaluston ja sen huollon vaatimukset, henkilökunnan osaamisvaatimukset ja

perehdytys sekä järjestelmien tietosuojaja- ja toimintavarmuusvaatimukset. Välityskeskuksesta on olemassa varajärjestelmiä, joilla turvataan palvelun jatkuvuus. Asiakas voi luottaa palveluun.

### **Palvelu on esteetöntä asiakkaan tarpeiden niin vaatiessa**

Kuljetuspalvelun koko prosessi on asiakkaalle saavutettavissa oleva palvelu. Asiakas valitsee hänelle sopivan tilaustavan. Kuljetuksen voi tilata soittamalla, tekstiviestillä, sähköpostilla ja sovelluksen kautta. Palvelun saavutettavuus on varmistettu jo kilpailutusvaiheessa. Tilaustapojen ja kuljetuspalvelun toimivuuden ovat testanneet kuljetuspalveluasiakkaat ennen palvelun käyttöönottoa. Sähköisen tilaustavan, esimerkiksi älypuhelimien sovelluksen, tulee olla selkeä, käyttäjäystävällinen ja saavutettavissa.

Kuljetuskaluston on oltava sellaista, että asiakkaan on mahdollista sitä käyttää. Esimerkiksi sähköpyörätuoli-asiakas tarvitsee inva-varustellun auton kuljetukseen. Asiakkaan käytössä olevat apuvälineet kulkevat mukana kuljetuksessa (esim. rollaattori tai avustajakoira). Jos asiakas tarvitsee avustajan tai saattajan, on hänen myös mahdollista kuljetukseen mukaan.

Kuljetuspalvelun käytössä ei tarvita kuljetuspalvelukorttia tai muuta erillistä tunnistetta, vaan asiakkaan henkilöllisyys ja asiakkuus tarkistetaan muilla keinoin. Asiakkaalla on useita eri vaihtoehtoja asiakaspalautteen antamiseen.

Palvelu mahdollistaa uusien toimintatapojen kehittämisen ja toteuttamisen, kuten esimerkiksi kilometrikukkaromallin. Palveluja kehitetään yhdessä asiakkaiden kanssa niin, että palvelu on asiakaslähtöistä ja kustannustehokasta. Asiakaspalautte toimii yhtenä palvelun laadun mittarina. Asiakas voi antaa palautetta kuljetuksesta välittömästi monilla tavoilla, esimerkiksi sovelluksen kautta. Asiakkaalle palvelun käyttäminen on helppoa.

### **Palvelu tulee saada kohtuullisessa ajassa**

Palvelu on käytettävissä ympäri vuorokauden, vuoden jokaisena päivänä. Asiakaspalvelua saa puhelimitse soittamalla ja tekstaamalla, sähköpostitse, selaimen sekä sovelluksen kautta. Tiedon tilauksen vastaanottamisesta asiakas saa heti kaikissa tilausmuodoissa. Asiakas saa tarkat tilausvahvistustiedot, kuten auton saapumisajan, kuljettajan nimen ja kuljetuksen keston.

Puhelinpalvelun tulee olla sujuvaa. Puhelinpalvelun odotusajan keskiarvo/kk ei saa ylittää 60 sekuntia. Asiakkaan tulee saada kokonaispalvelu kohtuulliseksi katsottavassa ajassa, vähintään 60 min sisällä tilauksesta.

Kuljetusten palvelulupauksen toteutumisesta seurataan aktiivisesti, mm. luvatusajan toteutumisesta ja puhelinpalvelun odotusaikaa. Jos palvelulupausta ei pidetä, tulee palveluntuottajalle sanktioita.

### **Palvelukielenä toimivat suomi, ruotsi ja englanti**

Kilpailutuksessa vaaditaan palveluntuottajilta palvelua tarpeen mukaan suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Sekä kuljetustilaus että kuljetus tulee voida järjestää asiakkaan valitsemalla kielellä. Palveluntuottajan

henkilökunnan tulee omata riittävä kielitaito, jotta palvelu on sujuvaa ja turvallista. Kuljetusyriytysten työntekijöiltä tullaan vaatimaan yleisen kielitutkinnon suorittamista niiltä kuljettajilta, joiden äidinkieli on muu kuin suomi tai ruotsi.

### **Kuljettajat ovat ammattitaitoisia**

Kuljettajilla tulee olla laissa määritelty ja voimassa oleva ajokortti, taksinkuljettajan ajolupa sekä hyvä paikallistuntemus. Kuljettajavaatimukset on määritelty kuljetushankinnan sopimuksessa, joka on voimassa toistaiseksi. Kuljettajalla tulee olla riittävä suomen tai ruotsin kielen suullinen ja kirjallinen taito.

Lisäksi kuljettajan tulee osata vähintään

- ajoneuvon hallinta ja ajoneuvon laitteiden käyttö
- turvallinen, rauhallinen ja taloudellinen ajotapa
- kuljetusoperaattorin sovelluksen käyttö
- asiakasryhmien erityistarpeiden huomioiminen
- asiakkaiden avustaminen
- apuvälineiden kiinnittäminen, kokoon laittaminen sekä avaaminen
- asiakaspalvelutaidot
- hyvä ja kohtelias käytös.

Kuljettajan tulee käyttäytyä asiakkaita kohtaan aina ystävällisesti, asiallisesti ja kohteliaasti. sekä suorittaa tehtävänsä huolellisesti ja noudattaa tilaajan antamia ohjeita tarkasti ja huolellisesti. Kuljettajalla tulee olla työhön sopiva, asianmukainen ja siisti vaatetus sekä kuvallinen henkilökortti. Kuljettajien tulee huomioida, että asiakkaissa on myös allergisia henkilöitä, ja välttää voimakkaiden hajusteiden käyttöä kuljetusten aikana. Autossa tai auton välittömässä läheisyydessä ei saa tupakoida. Kuljettajan tulee avustaa asiakasta tilauksessa määritellyllä tavalla, esim. noutaa asiakkaan sisätiloista ja kiinnittää asiakkaan turvavyön. Kuljettaja avustaa asiakkaan apuvälineineen autoon ja pois autosta kaikilla matkoilla. Kuljettaja nostaa autosta ja autoon asiakkaan matkatavarat.

### **Vakiotaksi**

Oman taksin käyttöoikeus (ns. vakiotaksikäyttöoikeus) on mahdollista niillä asiakkailla, joille se on perusteltua. Sosiaali- ja terveyslautakunnan 13.6.2019 hyväksymän toimintaohjeen mukaan. Erityisin perustein asiakkaalle voidaan myöntää oikeus matkustaa saman kuljettajan kyydillä (ns. vakiotaksioikeus), jos kuljettajien vaihtuminen tekee kuljetuspalvelun käytöstä hankalaa asiakkaan vamman tai sairauden vuoksi. Viranhaltija kirjaa vakiotaksioikeuden asiakkaan kuljetuspalvelupäätökseen. Vakiotaksi on osalle asiakkaista välttämätön, jotta heidän kuljetuksensa voidaan järjestää turvallisesti.

Palvelun järjestäminen vakiotaksilla maksaa laskennallisesti 80 % enemmän kuin ketjutettu matka (sama auto tekee ensin yhden matkan yhden asiakkaan kanssa ja heti perään toisen matkan toisen asiakkaan kanssa). Vakiotaksikyytejä ei voida pääsääntöisesti ketjuttaa, koska asiakkaat sopivat kuljetuksistaan suoraan kuljettajan kanssa. Kuljetuspalvelua pyritään järjestämään matkoja ketjuttamalla palvelun saatavuuden ja kustannustehokkuuden varmistamiseksi.

### **Matkojen yhdistely**

Sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaiset kuljetukset täydentävät joukkoliikennettä ja mahdollistavat omatoimisen liikkumisen niille, joille nykyiset joukkoliikennetkaisu ei ole riittäviä. Kuljetuspalvelut ovat siis yksi tapa järjestää esteetön joukkoliikenne.

Palvelun järjestäminen matkoja yhdistelemällä (samassa autossa matkustaa vähintään 2 asiakasta) maksaa laskennallisesti 65 prosenttia vähemmän kuin pelkkä matkojen ketjutus (sama auto tekee ensin yhden matkan yhden asiakkaan kanssa ja heti perään toisen matkan toisen asiakkaan kanssa). Palvelun järjestäminen vakiotaksilla maksaa laskennallisesti 295 % enemmän kuin yhdistelty matka.

Taloudellisesti kestävä Espoo -ohjelman seurannassa on asetettu tavoitteeksi, että vuoteen 2025 mennessä VPL- ja SHL-kuljetuksista 28 % on yhdistelty. Yhdistely ei saa kohtuuttomasti pidentää matka-aikaa tai matkan pituutta.

### **Valmistelu**

Hankinnan periaatteita on esitelty vammaisneuvostolle 19.5.2021. Neuvostolta on pyydetty lausunto, joka on saatu 7.6.2021. Vammaisneuvosto on esittänyt, että hankinnan periaatteet tulee palauttaa valmisteluun. Vammaisneuvoston mukaan toimintaedellytykset ovat muuttuneet muiden kuntien jäädessä pois ja kunnan vastuulla olevan palvelun tulee täyttää paremmin Espoon tarpeet. Espoon kaupunki toteaa, että esitetyissä hankinnan periaatteissa on huomioitu hankinnan alueen muuttuminen. Hankinnan periaatteista on poistettu viittaus Länsi-Uuteenmaahan. Esitetyt periaatteet ovat yhdenmukaiset Espoon tarpeiden ja Espoo tarinan kanssa.

Vammaisneuvosto on lisäksi todennut, että nykyiset kyytien tilaus- ja saantiongelmia pitää ratkaista välittömästi. Espoon kaupunki toteaa, että Kulkukeskus on järjestänyt vanhusten- ja vammaisten yksilökuljetukset Espoossa helmikuusta 2021 alkaen. Pääsääntöisesti kuljetuspalvelu on sujunut melko hyvin. Palvelussa on ollut puutteita ja puhelinpalvelussa on ollut välillä ruuhkaa. Kevään aikana on tehty runsaasti korjauksia ja huomioitu puhelimen ruuhkautuminen. Ongelmaan on puututtu mm. lisäämällä työntekijöitä puhelinpalveluun. Espoon kaupunki puuttuu mahdollisiin epäkohtiin nopeasti ja kehittää palvelua saadun palautteen mukaisesti viikoittain.

Lisäksi vammaisneuvosto esittää, että kyytien yhdistelyn pitää perustua vapaaehtoisuuteen turvallisuussyistä. Asiakkaita kannustetaan lisämatkoilla tai muilla kannustimilla. Espoon kaupunki toteaa, että matkojen yhdistelyyn on sitouduttu valtuuston päättämässä Taloudellisesti kestävä Espoo -ohjelmassa sekä valtuustoryhmien neuvotteluissa. Yhdistelyn toteuttamisessa huomioidaan asiakkaiden turvallisuus. Kaikkia matkoja ei yhdistellä.

Hankinnan periaatteista on pyydetty vanhusneuvostolta lausunto, joka on saatu 27.5.2021. Vanhusneuvosto on lausunnossaan todennut mm., että suomen ja ruotsin kielen osaaminen huomioidaan sekä kuljetusten välityksessä että kuljetuspalvelussa. Tämä on huomioitu hankinnan periaatteissa.

### **Päätöshistoria**

