

Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunta 18.11.2021 § 27

§ 27

## Vammaispalvelu- ja sosiaalihuoltolain mukaisten kuljetusten hankinnan valmistelu

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

**Päätösehdotus** Perusturvajohtaja Svahn Sanna

Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunta

merkitsee tiedoksi vammaispalvelu- ja sosiaalihuoltolain mukaisten kuljetusten hankinnan valmistelun ja toteaa, että hankinnan periaatteista ei ole valmistelun tässä vaiheessa tarkoituksenmukaista päättää.

### Käsittely

Esittelijän tekemät muutokset on huomioitu pöytäkirjassa.

Värmälä Lehtosen kannattamana teki seuraavan ehdotuksen.  
"Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunta merkitsee tiedoksi vammaispalvelu- ja sosiaalihuoltolain mukaisten kuljetusten hankinnan valmistelun ja toteaa, että Espoon kaupunki vastaa 1.1.2023 asti vammaisten ja ikäihmisten kuljetuspalvelujen järjestämisestä. Vammaisten ja ikäihmisten toimivien ja turvallisten kuljetuspalvelujen tavoittelemiseksi sekä korkeimman hallinto-oikeuden 26.2.2021 päätöksen vuoksi Espoon kaupungin tulee toteuttaa viivytyksettä kuljetuspalveluihin liittyvä kilpailutus. Lautakunta myös edellyttää, että sille valmistellaan esitys, jolla saadaan nykyistä toimivammat kuljetuspalvelut vammaisille ja ikäihmisille, minkä vuoksi hankinnan periaatteet on tuotava hyvinvoinnin ja terveyden lautakunnan käsittelyyn."

Keskustelun päätyttyä puheenjohtaja totesi, että on tehty esittelijän esityksestä poikkeava kannatettu ehdotus, jonka johdosta on äänestettävä.

Puheenjohtaja totesi Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunnan 9 äänellä 4 ääntä vastaan hylänneen Värmälän ehdotuksen. Äänestyslista on pöytäkirjan liitteenä.

### Päätös

Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunta

Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunta merkitsee tiedoksi vammaispalvelu- ja sosiaalihuoltolain mukaisten kuljetusten hankinnan valmistelun ja toteaa, että hankinnan periaatteista ei ole valmistelun tässä vaiheessa

tarkoituksenmukaista päättää.

Lisäksi lautakunta edellyttää, että Kulkukeskuksen toimintaa on parannettava ennen tulevaa kilpailutusta hyvinvointialuetta varten yhteistyössä vanhus- ja vammaisneuvostojen kanssa.

Eriävä mielipide

Lehtonen ja Värmälä jättivät asiassa liitteen mukaisen eriävän mielipiteensä.

## Selostus

Espoon kaupunki hankki aiemmin vammaispalvelulain (VPL) ja sosiaalihuoltolain (SHL) -kuljetusten välitys- ja kuljetuspalvelua Lähitaksin kautta. Näin oli toimittu vuodesta 2008 lähtien. Suorahankinnan säilyttämiselle ja avoimen hankinnan pitkittämiselle ei ollut perusteita, koska hankintalainsäädännön näkökulmasta palvelu tuli kilpailuttaa.

Espoon kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta päätti kokouksessaan 24.05.2018 kuljetuspalvelujen välitystoiminnan ja kuljetuskaluston kilpailuttamisesta. Tuolloin lautakunnalla oli vaihtoehtona päättää Espoon kaupungin liittymisestä Helsingin Matkapalvelukeskuksen toimintaan. Päätöksessä lautakunnalle kerrottiin, että mallin keskeisin etu olisi se, että kuljetuspalvelu olisi Espoon omassa hallinnassa. Lisäksi Espoon ja läntisen Uudenmaan yhteisissä hankinnoissa ajateltiin voitavan tuoda voimakkaammin esiin omia tarpeita ja laatuvaatimuksia (esim. vammais- ja vanhusneuvoston esiin nostamat tarpeet). Valmistelussa oli tunnistettu, että hankintojen valmisteluun ja kilpailutetun välityskeskustoiminnan perustamiseen liittyy selvästi suurempia talouteen ja palvelutoimintaan liittyviä riskejä kuin liittymisessä Helsingin Matkapalvelukeskukseen. Uuden palvelun aloittaessa arvoitiin olevan mahdollisia käynnistymisvaikeuksia, mikä heikentäisi palvelun käyttäjien kuljetusten saatavuutta ja laatua. Kulkukeskuksen aloitettua toimintansa helmikuussa 2021 ovat valitettavasti nämä riskit nyt osin realisoituneet.

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 klo 13.00 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.

Kuljetusoperaattorin hankintapäätöksestä valitettiin 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 aidosti 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 teki hankintalainsäädännön sallimin tavoin aidosti väliaikaisen sopimuksen valitsemansa toimittajan kanssa. Espoon kaupunki on nyt valmistelemaan uutta hankintaa vammaispalvelulain (VPL) ja sosiaalihuoltolain (SHL) mukaisten kuljetusten kuljetusoperaattorista.

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

### **Hankinnan ja toimintaohjeiden valmistelun aikataulu**

Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunnan iltakoulussa 16.9.2021 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 ”Espoon kaupungin hyvinvoinnin ja terveyden lautakunnalle valmisteltaisiin päätettäväksi vammaispalvelu- ja sosiaalihuoltolain mukaisten kuljetusten järjestämistä ja toteutusta koskevat hankinnan periaatteet sekä kuljetuspalvelujen toimintaohjeet.” asian käsittelyynotosta.

Hankinnan valmistelu on käynnistetty Espoon toimesta syyskuussa 2021. Espoon kaupungin Hankintakeskus valmistelee yhteistyössä Logistiikan, vammaispalvelujen ja vanhusten palvelujen kanssa tulevan hankinnan huolella huomioiden mm:

- nykyisen palvelun analysoinnin
- saadut käyttäjäpalautteet
- saadut palveluntuottajapalautteet
- markkinoiden kartoituksen
- benchmarkkauksen eri paikkakuntien vastaavien toimintamallien kesken
- markkinavuoropuhelut potentiaalisten palvelujentuottajien kanssa
- lain asettamien velvoitteiden huomioimisen (hankintalaki, puhtaiden ajoneuvojen direktiivi, mikäli kuljetuspalvelujen kilpailutus on osana uutta hankintaa)
- kehittäjäasiakkaiden ja palveluun liittyvien ryhmittymien osallistaminen

Hankintaan liittyen on esitetty rinnakkaisen toimintamallin hankintaa siihen asti, kunnes uusi kilpailutus on saatu tehtyä. Rinnakkaisen toimintamallin kilpailuttaminen vaatii nykyisen valmisteilla olevan hankinnan hankintaprosessin suorittamisen vastaavasti, mistä johtuen tämä ei ole resurssi- ja aikataulusyistä tarkoituksenmukaista.

Osana hankinnan valmistelua Vantaan kaupungin kuljetuspalvelujen järjestämistapaan on tutustuttu lokakuussa. Yksityiskohtaisempia tietoja palvelun toteutumisesta ja kustannuksista odotetaan edelleen. Markkinavuoropuhelut yritysten kanssa toteutettiin marraskuussa. Markkinavuoropuheluihin osallistui isoja taksiryhtiä sekä välitysoperaattoripalveluja Suomessa toteuttavia yrityksiä. Mahdolliset toiset markkinavuoropuhelut järjestetään helmikuussa 2022. Tähän mennessä kerätyn tiedon perusteella on aloitettu hankintamallin suunnittelu, jota jatketaan joulukuussa. Hankinnan valmistelun tueksi perustetaan asiakasraati, joka kootaan aiemmista Kulkukeskuksen valmisteluun osallistuneista kehittäjäasiakkaista.

Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunta on päättänyt 16.6.2021 § 66 jättää hankinnan periaatteita koskevan päätösehdotuksen pöydälle. Vammaispalvelu- ja sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetusten järjestämistä ja toteutusta koskevia hankinnan periaatteita ei ole tarkoituksenmukaista päättää hyvinvointialueen valmistelun tässä vaiheessa ja järjestämisvastuun siirtyessä 2023 alusta hyvinvointialueelle. Hyvinvointialueen aluevaltuuston ensimmäinen kokous on maaliskuussa 2022. Tarjouspyyntö olisi tarkoitus julkaista huhtikuussa 2022, jolloin tarjoukset saataisiin toukokuussa. Tarjousten käsittely tehtäisiin kesällä 2022 ja hankintapäätös julkaistaisiin elokuussa 2022.

Sopimus allekirjoitettaisiin syyskuussa 2022. Haltuunoton valmistelu käynnistyisi lokakuussa 2022. Kuljetuspalvelu järjestettäisiin hyvinvointialueella kunnilta siirtyvillä sopimuksilla, kunnes uuden sopimuksen mukainen palvelu alkaisi porrastetusti alkuvuonna 2023.

### **Nykyisen toiminnan kehittäminen**

Kulkukeskuksen toiminnassa on ollut haasteita asiakaspalvelun puhelinvasteajoissa, esteettömien autojen riittävydessä iltaisin ja viikonloppuisin sekä kuljettajien kuljettajajärjestelmän käytössä. Lisäksi on vaihtelevasti esiintynyt kuljettajien kyytitilausten hylkäämisiä, mikä on heikentänyt kuljetusten saatavuutta.

Toiminnan puutteet ja muutostarpeet havainnoidaan lähes reaaliaikaisen ja säännöllisen seurannan avulla. Järjestelmästä pystytään raportoimaan mm. puhelujen vasteajat, autojen sijainti, kuljettajajärjestelmän käyttö ja tilausten vastaanotto sekä autotarpeen vaihtelut eri vuorokauden aikoina. Nykyistä palvelua on kehitetty asiakas- ja kuljettajapalautteiden sekä toiminnassa huomattujen tarpeiden perusteella.

Kulkukeskuksen asiakassovellus auditoidaan marras- joulukuun 2021 aikana, minkä avulla varmistetaan mm. sovelluksen saavutettavuus. Samassa yhteydessä korjataan myös tilaussivuston saavutettavuus. Puhelinpalveluihin on lisätty sekä vakituisia että tuntityöntekijöitä puhelujen vasteaikojen parantamiseksi. Lisättyjen henkilöiden määrä on noin 12 henkilöä. Lisäksi asiakaspalvelijoiden käyttämään järjestelmään on tehty sujuvuutta parantavia muutoksia. Kuljetuspalvelujen palvelukykyä on parannettu lisäämällä lyhyisiin matkoihin erillinen lisä, viikonloppuautojen määrää on kasvatettu ja työvuoroja muokattu. Kuljettajia ja kuljetusyrityksiä, joiden toiminta ei ole vastannut Kulkukeskuksen laatuvaadetta, on irtisanottu sopimuksen piiristä. Ulkopuolinen yritys on auditoinut Kulkukeskuksen toimintaa. Tähän liittyen on aloitettu mm. kuljettajien koulutus.

Nykyisen Kulkukeskuksen toiminnan seuranta ja kehittäminen jatkuu uuden kilpailutuksen myötä hankittavan palvelun käyttöönottoon asti.

### **Päätöshistoria**

#### **Liitteet**

- 1 Äänestystulosraportti § 27
- 2 Eriävä mielipide §27

#### **Oheismateriaali**

- Vanhusneuvoston lausunto 16.11.2021

- Vammaisneuvoston lausunto 15.11.2021

**Tiedoksi**