

Fullmäktige 24.01.2022 § 14

§ 14

## Motion om avhjälpande av problemen inom färdtjänsten

Beredning och upplysningar:

Autio Anu  
Sirviö Kari  
Vilppula Kari  
fornamn.efternamn@esbo.fi  
Växel 09 816 21

### Förslag

Stadsstyrelsen

Fullmäktige antecknar redogörelsedelen för kännedom som svar på Karin Cederlöfs m.fl. motion 13.9.2021 om avhjälpande av problemen inom färdtjänsten samt konstaterar att motionen är slutbehandlad.

### Behandling

Ampuja lämnade följande hemställan:

Fullmäktige hemställer att FCG Transport inte deltar i konkurrensutsättningen på grund av de svaga resultat som hittills erhållits. Om företaget i fråga måste tas med i konkurrensutsättningen väljs det inte, även om konkurrensutsättningen skulle leda till att företaget åter får de bästa poängen.

Ordföranden meddelade att hon inte tar upp Ampujas förslag till hemställan till behandling eftersom det strider mot 1 delen 1 kap. Fullmäktige 28 § i förvaltningsstadgan och upphandlingslagstiftningen.

Värmälä lämnade understödd av Hyrkkö m.fl. följande förslag till hemställan:

Fullmäktige hemställer att Esbo främjar tillgången till mer fungerande färdtjänster och avhjälpel missförhållandena i färdtjänsterna så att äldre och personer med funktionsnedsättning ska få säkra och fungerande färdtjänster.

Efter avslutad diskussion konstaterade ordföranden att stadsstyrelsens förslag hade godkänts enhälligt.

Ordföranden frågade om Värmäläs förslag till hemställan kan godkännas enhälligt. Eftersom ingen motsatte sig förslaget, konstaterade ordföranden att fullmäktige hade godkänt det enhälligt.

### Beslut

Fullmäktige:  
Stadsstyrelsens förslag godkändes enhälligt.

Dessutom godkändes följande hemställan:

Fullmäktige hemställer att Esbo främjar tillgången till mer fungerande färdtjänster och avhjälpel missförhållandena i färdtjänsterna så att äldre och personer med funktionsnedsättning ska få säkra och fungerande färdtjänster.

## Redogörelse

Ledamoten Karin Cederlöf lämnade tillsammans med 37 andra ledamöter in en motion 13.9.2021 om att avhjälpa problemen inom färdtjänsten. Ledamöterna föreslår att Esbo stad snabbt ska rätta till Färdcentralens webbplats för beställning av skjuts så att den blir tillgänglig, ordna telefontjänsten så att oskäligt långa väntetider undviks, utreda hur tillgången till skjutsar och ankomst i rätt tid ska förbättras samt delaktiggöra färdtjänstens användare i avhjälpandet av bristerna och utvecklingen av tjänsten.

Service och stöd enligt lagen om service och stöd på grund av handikapp ordnas om en person med funktionsnedsättning inte med stöd av någon annan lag får tillräckliga och lämpliga tjänster eller förmåner (4 § i lagen om service och stöd på grund av handikapp). I Esbo ansvarar Färdcentralen för förvaltningen av färdtjänst enligt lagen om service och stöd på grund av handikapp och socialvårdslagen. Färdcentralens verksamhet inleddes 2.2.2021. Färdcentralens tjänsteproducenter konkurrerades ut i två olika konkurrerande utställningar. För kundservicen och förmedlingen av färdtjänsterna konkurrerades ut en färdtjänstoperatör (FCG) och skjutsföretagen konkurrerades ut för olika fordonsgrupper. Färdcentralen har haft brister i både färdtjänstoperatörens och skjutsföretagens verksamhet.

I den anvisning om färdtjänst enligt lagen om service och stöd på grund av handikapp som social- och hälsovårdsnämnden godkände 13.6.2019 konstateras att målet med service som stöder rörligheten är att främja jämställdhet och funktionsmöjligheter för personer med svår funktionsnedsättning genom att ordna möjligheter för dessa att färdas under samma förutsättningar som de som använder kollektivtrafik. Det primära sättet att ordna resor är en tillgänglig och fungerande kollektivtrafik, inklusive anrops- och servicetrafik.

Kommunen ska ordna service som stöder rörligheten för en person med svår funktionsnedsättning så att denna förutom de resor som är nödvändiga med tanke på arbete och studier även kan företa minst 18 sådana månatliga enkelresor som hör till det dagliga livet för utträttade av ärenden och rekreation (6 § i förordningen om service och stöd på grund av handikapp). Antalet resor kan också beviljas för en längre period, till exempel för hela året. Arbets- och studieresor ersätts för en person med svår funktionsnedsättning efter det individuella behovet. Kommunen ansvarar för det sätt på vilket resorna ordnas.

### **Beställningstjänstens tillgänglighet**

I motionen föreslås det att Färdcentralens beställningswebbplats snabbt ska korrigeras så att den blir tillgänglig. Två klagomål som inkom till regionförvaltningsverket gällde webbplatsen och applikationen för beställning av färdtjänst för personer med funktionsnedsättning. Enligt klagomålen är beställningswebbplatsen för färdtjänst helt otillgänglig till exempel för dem som använder skärmläsare. Dessutom saknas ett tillgänglighetsutlåtande över beställningswebbplatsen. I klagomålen framfördes att även mobilapplikationen är otillgänglig.

Regionförvaltningsverket fäste stadens uppmärksamhet vid skyldigheterna enligt lagen om tillhandahållande av digitala tjänster när det gäller tillgänglighetskraven och tillgänglighetsutlåtandet. Regionförvaltningsverket uppmanade staden att låta göra en auditering av beställningswebbplatsens och mobilapplikationens tillgänglighet hos en aktör som har omfattande förtrogenhet med tillgänglighetsauditering. Dessutom uppmanade regionförvaltningsverket staden att utifrån auditeringen vidta behövliga åtgärder för att främja tillgängligheten.

Färdcentralens klientapplikation auditeras under november–december 2021, vilket säkerställer bland annat att applikationen är tillgänglig. I samband med detta korrigeras också beställningswebbplatsens tillgänglighet.

## **Telefontjänsten**

I motionen föreslås att Färdcentralens telefontjänst ordnas så att oskäligt långa väntetider kan undvikas. I slutet av juni och från de sista dagarna i juli till början av september fanns det stora brister i telefontjänstens svarstid. Detta syntes för klienterna som oskäliga väntetider och som brister i tillgången till tjänsten. Tjänstens kvalitet låg på en låg nivå och väntetiderna till kundservicen var i värsta fall 30–45 minuter. Detta har påverkats av bland annat plötslig frånvaro som beror på coronapandemin, som operatören inte hade förberett sig på tillräckligt.

Man reagerade omedelbart på situationen när klient- och förarresponsen samt uppföljningsrapporterna visade på brister i servicenivån. Till kundservicen anställdes fler både fast anställda och timanställda. Dessutom gjorde man ändringar i kundservicesystemet och gav anvisningar åt kundservicepersonalen. Genom dessa åtgärder har servicenivån höjts till en godtagbar nivå. Under perioden 19.9–30.9.2021 var väntetiden för kundsamtal i genomsnitt 1 minut 57 sekunder. Den servicenivå som fastställs i avtalet är att den genomsnittliga väntetiden för samtal är under 60 sekunder under en uppföljningsperiod på fyra veckor. Vi följer upp och utvecklar servicen så att servicenivån hålls på den fastställda nivån, det vill säga under 60 sekunder.

De avtalsenliga reklamationerna har gjorts över situationen och operatören har utsatts för sanktioner. Dessutom bereds en tjänst som möjliggör att man i alla situationer kan svara på samtal och att tjänsten är tillgänglig för klienterna under alla tider på dygnet.

## **Tillgången till tjänster**

I motionen föreslås att man utreder hur tillgången till färdtjänst och ankomsten i rätt tid ska förbättras. Färdcentralen har haft vissa problem med att få fram tillgänglighetsanpassade fordon, särskilt under veckosluten. Färdcentralen anlitar 47 tillgängliga fordon som lämpar sig för transport av klienter som använder rullstol (vardagar kl. 6–21) och 625 bilar som ingått transportavtal. Tillgången till bilar och att tidtabellerna håller har säkerställts genom att man påmint förarna om att tidtabellerna ska hållas, övervakat mottagandet av skjutsar, ökat antalet bilar i olika arbetsskift, effektiviserat hanteringen av beställningar och justerat innehållet i den ersättning som betalas.

Kvaliteten på transportererna bland annat med tanke på ankomsttiden har utvecklats genom anvisningar, effektivisering och precisering av förmedlingstiden för hanteringen av färdtjänstbeställningar. Här beaktas bland annat beställningar som gjorts enligt biltyp, till exempel så att en beställning till bilar med trappklättrare förmedlas tidigare än till vanliga personbilar.

Man följer de faktiska tiderna för skjutsarna förverkligats per bil/förare och ingriper i avvikelser. Avvikelsen kan innebära både försening och för tidig anmälan om att skjutsen anlant. Företag som handlar fel kan utsättas för sanktioner. Som en sista åtgärd kan en förare eller ett företag som inte iakttar avtalet avlägsnas från tjänsten.

## **Användarnas delaktighet**

I motionen föreslås det att Esbo ska delaktiggöra klienterna som använder färdtjänsten i avhjälpandet av bristerna och i utvecklingsarbetet.

Beredningen och ibrukttagandet av Färdcentralen har varit ett viktigt projekt i vars beredning ett exceptionellt stort antal klienter har deltagit. För projektet skapades ett nätverk av utvecklarklienter. Alla som använder färdtjänst fick anmäla sig till nätverket. Det bestod av cirka 80 personer från hela västra Nyland. Färdcentralens verksamhet kan fortsättningsvis förbättras på basis av responsen från klienterna. Responsen från klienterna är ytterst viktig för att avhjälpa eventuella brister och vid utveckling av tjänsten. Esbo stads logistik och funktionshindersservicen diskuterar Färdcentralens situation månatligen i rådet för personer med funktionsnedsättning.

### **Avslutningsvis**

Staden fortsätter aktivt att utveckla tjänsten och följer servicenivån inte bara i form av olika slags data utan också i form av kundrespons. Vi har aktivt uppmuntrat klienterna att ge respons till Färdcentralen för att tjänsten ska kunna vidareutvecklas.

Utgående från marknadsdomstolens beslut 16.6.2021 kommer Färdcentralens tjänster att konkurrensutsättas på nytt. Esbo stads upphandlingscentral ansvarar för den konkurrensutsättningsprocess vars beredning inletts. Vid beredningen av den nya konkurrensutsättningen undersöks lösningarna för andra motsvarande servicehelheter på ett heltäckande sätt.

Konkurrensutsättningen genomförs så att ett nytt avtal tas i bruk när Västra Nylands välfärdsområde har inletts sin verksamhet.

Tjänsten utvecklas med tanke på de brister och missförhållanden som framkommit utan avbrott tills ett nytt avtal har inletts. Staden strävar efter att förbättra informationsgången till klienterna.

Om utvecklingen av verksamheten förutsätter att instruktionen uppdateras, ska den lämnas till nämnden för uppdatering.

Nämnden har behandlat ärendet enligt följande:

- 2.2.2021 Färdcentralen inleder sin verksamhet.
- 10.2.2021 Färdcentralens lägesrapport för social- och hälsovårdsnämnden.
- 17.3.2021 social- och hälsovårdsnämnden fattade beslut om att föreslå att man för nämnden bereder de upphandlingsprinciper som gäller ordnandet och genomförandet av färdtjänst enligt lagen om stöd och service på grund av handikapp och socialvårdslagen samt anvisningar för färdtjänst. Nämnden uppmanar staden att låta göra en utomstående auditering av färdtjänsterna, där man också granskar användarupplevelserna och utifrån vilken tjänsten utvecklas och instruktionen ses över. Nämnden uppmanar till att inleda en beredning för kartläggning av de effekter som coronabegränsningarna har på välfärden och den psykiska hälsan och för korrigerande av dem under de kommande åren.
- 16.6.2021 Social- och hälsovårdsnämnden behandlade upphandlingsprinciperna för ordnande och genomförande av färdtjänst enligt lagen om service och stöd på grund av handikapp och socialvårdslagen. Då föreslog Värmälä understödd av Lehtonen flera tillägg och ändringar. Hyrkkö föreslog understödd av Lehtonen att ärendet bordläggs. Under bordläggningen bereds för nämnden en

bedömning av konsekvenserna av den så kallade flerproducentmodellen (inkl. kostnaderna) samt alternativen för genomförandet av de riktlinjer för färdtjänsterna som ingår i programmet En ekonomiskt hållbar stad som fullmäktige beslutat om. Under bordläggningen ska staden säkerställa tillgången till färdtjänsterna och deras säkerhet i alla situationer. Under bordläggningen ordnas dessutom en aftonskola för nämnden. Till den kallas utöver nämnden också stadsstyrelsens presidium, representanter för Färdcentralen och funktionshinderservicen samt centrala intressentgrupper för att diskutera färdtjänsternas framtid. Ärendet bordlades enhälligt.

- 25.08.2021 Social- och hälsovårdsnämnden hörde resultaten av auditeringen av Färdcentralens verksamhet.

- 16.9.2021 Valfärds- och hälsonämnden behandlade Färdcentralen på en aftonskola och konstaterade att beredningen av upphandlingen fortsätter i Västra Nylands välfärdsområde på grund av tidtabellen för social- och hälsovårdsreformen. Samtidigt bereds en enhetlig instruktion för färdtjänst för Västra Nylands välfärdsområde.

- 13.10.2021 beslutade nämnden att förkasta förslaget om att behandla förslaget om att man för Esbo stads välfärds- och hälsonämnd bereder de upphandlingsprinciper som gäller ordnandet och genomförandet av färdtjänst enligt lagen om stöd och service på grund av handikapp och socialvårdslagen samt anvisningar för färdtjänst.

Auditeringen av klientapplikationen har gjorts och tjänsteproducenten har fått rapporten fredag 17.12 och går fortfarande igenom den. Tjänsten för rusningssituationer är i bruk och skjutsarna går till Lähitaksi om Färdcentralen inte har några lediga bilar. Svarstiderna för samtal ligger för närvarande på en god nivå. Samtalen överförs inte till rusningstjänsten. I november kom 13 406 telefonbeställningar. Av samtalen blev 79,0 procent besvarade på mindre än en minut, medan 97,6 procent besvarades på mindre än fem minuter. Det fanns inga väntetider på över 14 minuter. Det finns anvisningar om ersättning från staden. Anvisningarna finns på Färdcentralens webbplats: <https://www.espoo.fi/sv/fardcentralen-anvisningar#section-27674>

## Beslutshistoria

Stadsstyrelsen 20.12.2021 § 457

## Förslag

Omsorgsdirektör Svahn Sanna

Stadsstyrelsen föreslår för fullmäktige att fullmäktige antecknar redogörelsen för kännedom som svar på ledamot Karin Cederlöfs m.fl. motion 13.9.2021 om avhjälpande av problemen inom färdtjänsten samt konstaterar att motionen är slutbehandlad.

## Behandling

Föredragandens ändringar vid mötet har beaktats i protokollet.

Juvonen föreslog understödd av Ampuja m.fl. följande tillägg till redogörelsen:

”Staden strävar efter att förbättra informationsgången till klienterna.”

Efter avslutad diskussion frågade ordföranden om Juvonens tilläggsförslag kan godkännas enhälligt. Eftersom ingen motsatte sig förslaget, konstaterade ordföranden att stadsstyrelsen hade godkänt det.

## Beslut

Stadsstyrelsen:  
Föredragandens förslag godkändes enhälligt med de tillägg som gjordes i redogörelsen.

Väl-färds- och hä-lsonämnden 18.11.2021 § 28

**Förslag**

Omsorgsdirektör Svahn Sanna

Väl-färds- och hä-lsonämnden föreslår för stadsstyrelsen och vidare för fullmäktige att fullmäktige antecknar redogörelsen för kä-nnedom som svar på Karin Cederlöfs m.fl. motion 13.9.2021 om avhjälpande av problemen inom färdtjänsten samt konstaterar att motionen är slutbehandlad.

**Behandling**

Föredragandens ändringar har beaktats i protokollet.

Lehtonen föreslog understödd av Värmälä att ärendet remitteras för ny beredning.

”Nämnden beslutar remittera motionen för ny beredning. Samtidigt konstaterar nämnden att de missförhållanden som klienterna påvisat ska avhjälpas omedelbart. Nämnden förutsätter också att missförhållandena avhjälpas enligt en tidtabell för att nämnden ska kunna följa hur den brådskande korrigeringsprocessen framskrider.”

Efter slutförd diskussion konstaterade ordföranden att ett understött remitteringsförslag lämnats, varför omröstning bör förrättas.

Ordföranden konstaterade att väl-färds- och hä-lsonämnden förkastat Lehtonens förslag med 8 röster mot 5. Röstningslistan bifogas till protokollet.

**Beslut**

Väl-färds- och hä-lsonämnden  
Föredragandens förslag godkändes.

**Beslutshistoria**

**Bilaga**

**Tilläggs-material**

- Valtuustoaloite 13.9.2021
- Vammaisneuvoston kannanotto valtuustoaloitteeseen

**För kä-nnedom**