



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

Henkilökuljetusten tilannekatsaus 14.2.2024

Marion Ticklén

Ajankohtaista

- Henkilökuljetusten asiakaspalvelu ja palautteiden käsittely on ruuhkautunut
 - Palautemäärän kasvu johtuu Espoon alueen ryhmäkuljetusten haasteista sekä edellisen omavastuulaskutuksen virheestä
 - Vastausajoissa on huomattava viive tällä hetkellä.
 - Yhteydenottoihin vastataan kiireellisyysjärjestyksessä.
- Uusi Espoon alueen operaattorisopimus on astunut voimaan 1.1.2023
 - Palveluntuottajana jatkaa 02 Palvelut
 - Ylivuotosopimus Lähitaksin kanssa on päättynyt osana edellistä sopimusjärjestely
- Kuljetusten yhdistely aloitetaan Espoossa 1.3.2024
 - Asiakkaat saavat kirjeen ja uudet asiakasohjeet postitse
 - Muissa kuin Espoossa kuljetuksia ei yhdistellä. Myös muiden kuntien asiakasohjeita päivitetään vastaamaan uutta toimintaohjetta niiltä osin, miten voimassa olevien sopimusten suhteen se on mahdollista
 - Jatkossa raportoimme myös kuljetusten yhdistelyasteen

Henkilökuljetusten uudistaminen

- Tarjouspyynnön valmistelu etenee
 - Seuraavassa esityksessä tuodaan operaattorikilpailutuksen tarjouspyyntö vammaisneuvostoon keskusteluun
 - Kuljetusten kilpailutuksen keskustelutilaisuus kuljetusyrityksille järjestetään 6.3.
- Euro- ja kilometrikukkaron pilotti
 - Pilotti käynnistyy toukokuussa ja siihen otetaan n. 30 vapaaehtoista asiakasta
 - Asiakkaiden kilometri- ja euromäärä arvioidaan ennen pilotin käynnistymistä
 - Pilotin tavoitteena on saada käyttäjäkokemuksia, jotta osaamme huomioida oikeat asiat palvelun kilpailuttamisessa.
 - Pilotin yhteistyökumppani on Taksikuutio Oy
 - Asiakkaat saavat helmikuussa asiakaskirjeen, jossa on ohjeet ilmoittautumiseen.

Tammikuun kuljetusluvut

Tammikuun lukuja 1/2

- Kuljetukset tammikuussa
 - Matkoja oli Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella 35 934, joista
 - SHL -matkoja oli 5 851kpl
 - VPL -matkoja oli 30 083kpl
 - Espoossa matkoista ajettiin 72 % ja muissa kunnissa 28 %.
- Matkoja tehneet asiakkaat
 - Asiakkaita oli yhteensä 3 803 henkilöä.
 - 65 % Espoossa ja 35% muissa kunnissa
- Kuljetusten pituudet (keskiarvo)
 - Espoossa 13 km
 - Muut kunnat 16 km

Tammikuun lukuja 2/2

Kuljetusten kustannukset (alv 0)

Kaikki yhteensä 1 275 627,80 euroa

- SHL
 - Espoo 92 384,10 euroa
 - Muut kunnat yhteensä 28 616 euroa
- VPL
 - Espoo 840 967 euroa
 - Muut kunnat yhteensä 313 660,80 euroa

Välitys- ja järjestelmäkustannukset

- Yhteensä 80 486,90 euroa
 - Espoossa 61 790,90 euroa
 - Muut kunnat 18 696 euroa

Kokonaiskustannus toukokuu

- 1 356 114,70euroa

Palautteet

Palautteet tammikuussa 53

Espoossa 48 kpl (0,18%)

- Kuljetukset 30 kpl
- Operaattori 18 kpl
- 5 sanktioitua palautetta

Muissa kunnissa 5 kpl

Palautteiden aiheet

- Kuljetus myöhässä
- Kuljettajaa koskeva palaute
- Ajamatta jäänyt kuljetus
- Operaattoria koskeva palaute
- 1 vakava

Kuljetukset Espoossa tammikuussa

joulukuun luvut sulussa

- Kuljettaja ajallaan 97,64% (97,7%)
 - Kuljettaja ajallaan 25 417 matkalla (25 118)
 - Kuljettaja myöhässä 614 matkalla (588)
- Heti-tilausten noutoaika keskimäärin 5 min (4 min)
- Keskimääräinen kuljetustilauksen hyväksymisaika (12 s)

Puhelut - Espoo

Joulukuu 2023

- Puhelujen määrä 15 560 kpl
- Puhelujen vasteaika ka. 23,4 sek
- Luopuneita 2327 kpl
- Luopuneiden ka. odotusaika 121 sek
- Ylivuotoon siirtyneet puhelut 487 kpl

Tammikuu 2024

- Puhelujen määrä 15 789 kpl
- Puhelujen vasteaika ka. 30,54 sek
- Luopuneita 2139 kpl
- Luopuneiden ka. odotusaika 66 sek

- Sopimus ylivuodosta päättynyt 31.12.2023 uuden operaattorisopimuksen myötä.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

Kiitos, tack!

Seuraa meitä sosiaalisessa mediassa:

 [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

 [@luhyvinvointialue](#)

 [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

 [@LUhyvinvointi](#)

 [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)