

Vastine kirjeeseen koskien kuljetuspalveluissa havaittuja ongelmia

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen vammaisneuvoston puheenjohtaja Pirkko Kuusela ja 1. varapuheenjohtaja Marsa Valtonen ovat lähettäneet 2.6.2025 kirjeen aluehallituksen tietoon saatettavaksi. Kirje on otsikoitu seuraavasti: "LUVNn kuljetuspalvelujen ongelmat tiedoksi LUVNn aluehallitukselle".

Vammaisneuvoston puheenjohtajat ovat esittäneet huolensa seuraavista asioista:

1. Kuljetuspalvelujen uuden palvelutuottajan aloittamiseen liittyvät haasteet Lohjalla ja haasteiden mahdollinen toistuminen palveluntuottajan aloittaessa muilla maantieteellisillä alueilla aiheuttaa huolta palvelun toimivuudesta
2. Kuljetusoperaattorin (Keski-Suomen matkojen yhdistelykeskus) ja kuljetuspalvelun tuottajien kotipaikat ovat muualla kuin Lohjalla, ja tämä aiheuttaa huolen kuljetusten toteutumisesta reuna-alueilta
3. Hangon, Inkoon ja Raaseporin alueelle ei ole saatu tarjouksia paikallisilta taksiyrittäjiltä
4. Kuljetustilausten vahvistustekstiviesti on jäänyt osalta asiakkaita saapumatta, esimerkiksi puhevammaisten henkilöiden osalta
5. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen käyttämät 029-alkuiset puhelinnumerot aiheuttavat lisäkustannuksia yhteydenotoista.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen logistiikkapalvelut ovat laatineet vastineen kirjeeseen ja selvityksen kuljetuspalvelujen tilanteesta alueen vammaisneuvoston puheenjohtajalle ja 1. varapuheenjohtajalle. Vastine ja selvitys saatetaan tiedoksi aluehallitukselle.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on kilpailuttanut sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökuljetusten välitys- ja hallintapalvelujen palveluntuottajan. Tarjouskilpailun perusteella palveluntuottajaksi valittiin Keski-Suomen matkojenvälityskeskus. Välitys- ja hallintapalveluyrityksen kotipaikka on Jyväskylä. Palveluntuottajalta edellytetään välitys- ja hallintapalvelujen tuottamista Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle. Uusi välitys- ja hallintapalvelu tullaan ottamaan käyttöön vaiheittain siten, että

ensimmäisenä alueena on Karkkilan, Lohjan ja Vihdin alue. Hyvinvointialue on kilpailuttanut myös kuljetukset. Karkkilan, Lohjan ja Vihdin alueelle on valittu työvuoroajoneuvoja yhteensä 24. Kyseiselle alueella valittujen yritysten kotipaikka voi olla muu kuin Karkkila, Lohja tai Vihti. Työvuoroajoneuvot on varattu Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakkaiden kuljettamiseen ja palvelutuottajan tulee tuottaa palvelut nimetyille alueelle. Alueellisten työvuoroautojen lisäksi hyvinvointialue on valinnut sopimusajoneuvoja, jotka toimivat koko hyvinvointialueella.

Keski-Suomen matkojenvälityskeskus aloitti toiminnan Karkkilan, Lohjan ja Vihdin alueella 5.5.2025. Alueen aiempien palvelutuottajien Lähi-Taksin ja Menevän sopimukset kuljetusten tuottamisesta ovat voimassa vähintään 30.6.2025 saakka kuljetusten saatavuuden varmistamiseksi. Aiempien palvelutuottajien tulee noudattaa sopimuksia. Kuljetuspalvelujen uusien palvelutuottajien aloittamista on seurattu tarkasti ja huomattuihin ongelmakohtiin on puututtu mahdollisimman nopeasti. Palvelua käyttäville asiakkaille on lähetetty tiedote, muistutuskirje ja asiakasohjeet postitse sekä kohdennettuja tekstiviestejä palvelun muuttumisesta. Erilaiset tiedotteet on lähetetty ennen uusien palvelutuottajien aloittamista. Karkkilan, Lohjan ja Vihdin aloituksesta saadut kokemukset hyödynnetään palvelun laajentuessa muualle hyvinvointialueelle.

Logistiikkapalvelujen saamasta raportista ilmenee, että kokonaisuudessaan sekä Karkkilan, Vihdin ja Lohjan että Espoon, Kauniaisen ja Kirkkonummen uusien palveluntuottajien aloitukset ovat sujuneet hyvin.

Karkkila, Lohja ja Vihti:

- 1. viikko: 5.-11.5: puheluja 301 kpl ja reklamaatioita 2 kpl
- 2.-3. viikko: 12.-25.5: puheluja 810 kpl ja reklamaatioita 10 kpl

Espoo, Kauniainen ja Kirkkonummi:

- 1.päivä: 2.6: puheluja 799 kpl ja 7 reklamaatiota
- 2.päivä: 3.6 puheluja 1003 kpl ja 10 reklamaatiota.

Hangon, Inkoon ja Raaseporin alueelle saatiin kuljetusten kilpailutuksen ensimmäisessä vaiheessa yksi tarjous. Tarjouskilpailu toteutettiin kevennetyllä menettelyllä uudelleen ja 10.6.2025 kyseiselle alueelle saatiin kahdeksan tarjousta.

Kuljetusten tilaamiseen käytettävän sovellukselle on tehty saavutettavuusarviointi IT-kumppanimme toimesta ennen palvelun käyttöönottoa. Arvioinnissa esiin tulleet sovelluksen käytön estävät havainnot on korjattu ennen sovelluksen käyttöönottoa 5.5. Muut, käyttöön vaikuttavat havainnot, korjataan syyskuun loppuun mennessä. Asiakkaille lähetetään vahvistustekstiviesti tilauksesta sekä seurantatieto kuljetuksen saapumisesta. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella käytössä olevista 029-alkuisten puhelinnumeroiden maksullisuudesta on annettu hyvinvointialueen toimesta vastaus eduskunnan oikeusasiamiehelle vastaus 31.1.2024. Hyvinvointialue ei peri soittajilta palvelumaksuja. Puheluista peritään paikallisverkkomaksu tai matkapuhelinmaksu. Puhelumaksuissa noudatetaan Lain sähköisestä viestinnästä 65 § määräystä siitä, että soittaminen valtakunnallisiin tilaajanumeroihin saa maksaa enintään paikallisverkko- tai matkapuhelinmaksun verran.

Kuljetuspalvelujen tilannetta on käsitelty säännöllisesti vammaisneuvoston kokouksissa ja tarvittaessa vammaisneuvostolle järjestettävissä ylimääräisissä keskustelutilaisuuksissa. Hyvinvointialueelle on perustettu pientyöryhmä, joka käsittelee säännöllisesti kuljetusten tilannetta. Ryhmän ensimmäinen kokous järjestetään 24.6.2025. Kuljetuspalveluiden tilannekatsaus annetaan aluehallitukselle syksyllä 2025.

Vammaispalvelujen palvelualuejohtaja Timo Hokkanen

Tukipalvelujohtaja Pasi Ojaniemi