

Sosiaali- ja terveyslautakunta § 28
Sosiaali- ja terveyslautakunta § 170

04.03.2020
16.12.2020

Kuljetusten hallinta- ja tilausvälitysjärjestelmän hankinta

536/02.08.00.00.00/2020

Sosiaali- ja terveyslautakunta 04.03.2020 § 28

Valmistelijat: sosiaalipalveluiden johtaja Eeva Purhonen, eeva.purhonen@salo.fi, p. 044 778 3000, vanhuspalveluiden asiantuntija Mari Luonsinen, mari.luonsinen@salo.fi, p. 044 772 6081, johtava liikennepalveluasiantuntija Tanja Ahola, tanja.ahola@salo.fi, p. 044 778 7714, ja hankintapäällikkö Päivi Kohvakka, paivi.kohvakka@salo.fi, p. 044 778 5011

Sosiaalihuoltolain (SHL) ja vammaispalvelulain (VPL) mukaiset asiakaskuljetukset kilpailutettiin joulukuussa 2019 alueittain siten, että sopimukset ovat voimassa enintään 31.5.2021 saakka. Kuljetusten arvo on ollut vuositasolla yhteensä noin 2,2 miljoonaa euroa. Seuraavan hankinnan kilpailutus tulee aloittaa hyvissä ajoin kuluvan vuoden puolella. Ennen kuljetusten hankintaa on kuitenkin tarpeen uudelleen arvioida SHL- ja VPL-kuljetusten järjestämistapa.

Nykyisellä järjestämistavalla on erittäin haasteellista varmistaa, että kuljetukset toteutuvat hankinnan vaatimusten mukaisesti. Samalla kaupungin SHL- ja VPL-matkojen kustannukset nousevat tarpeettomasti. Sosiaali- ja vanhuspalvelut valvovat kuljetusten toteutumista Likuma –matkahallintajärjestelmän kautta. Likuma-ohjelman ja liikumakorttien hallinta ja pääkäyttäjäyys kuuluu myös kaupungin vammais- ja vanhuspalveluille. Asiakas tilaa itse kuljetuspalvelun, ja kaupunki on ohjeistanut asiakkaat tilaamaan kuljetuspalvelun puitesopimuksen perusteella laaditun listan mukaisesti. Likuma-järjestelmään kirjautuvat toteutuneet matkatiedot, ja niiden perusteella muodostuu kuljetusyrittäjille kuukausittainen laskutusaineisto. Kaupungin kannalta ongelmallista on, että kuljetusten tilaamista sopimukseen kirjattujen ohjeiden mukaan ei kyetä riittävästi varmistamaan, vaikka kuljetusten valvontaan ja autoilijoiden kanssa käytävään asiointiin kuluu Salon kaupungin vanhus- ja vammaispalveluiden työntekijöiltä runsaasti työaika. Kuljetustilaukset eivät välttämättä ohjaudu asiakasta lähinnä olevalle, vapaalle kuljetusyrittäjälle, joten ajomatkat asiakkaiden luokse pitenevät tarpeettomasti ja samalla kustannukset kaupungille nousevat.

Sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaisten kuljetusten tilaukset, matkojen hallinta ja ajojen seuranta olisi välttämätöntä hallita keskitetysti. Vain näin voidaan varmistaa, että palvelu on tasa-arvoista, kustannustehokasta ja oikeudenmukaista asiakasta, kuljetuksia ja tilaajaa ajatellen. Ajojen seuranta on saatava toimivaksi laskutuksen perusteeksi.

Vanhus- ja sosiaalipalvelut ovat yhdessä liikenne- ja hankintapalvelujen kanssa kartoittaneet mahdollisuuksia asiakaskuljetusten tehostamiseksi ja

seurantamahdollisuuksien parantamiseksi. Selvitystyöhön on kuulunut kuljetusten lisäksi myös korttijärjestelmä ja mahdollinen tilaustenvälitys. Syksyllä 2019 järjestettyjen markkinavuoropuhelujen myötä on saatu hyödyllistä tietoa kuljetusten hallinnoinnin ja tilaamisen eri järjestämistavoista sekä erilaisista matkanhallintajärjestelmistä.

Liikennepalvelujen koordinoiman palveluliikenteen matkatilaukset on noin viisi vuotta hoidettu ostopalveluna hankitun tilausvälityskeskukseen kautta. Näin palvelu on saatu sähköistettyä ja samalla vapautettu yksikön henkilöresursseja suunnittelutyöhön. Sekä palveluliikenteen että tilausten välityspalvelun sopimuskaudet ovat päättymässä toukokuun 2021 loppuun. Liikennepalvelut ovat aloittamassa seuraavan hankinnan valmistelut tilausvälitysjärjestelmään kertyneen matkustustiedon pohjalta. Käyttötiedon myötä on myös käynyt ilmeiseksi, että ennen hankintaa on välttämätöntä arvioida yhdessä vanhuspalveluiden kanssa, miten asiointimatkat on tulevaisuudessa asiakkaiden ja kaupungin kannalta toimivinta ja kustannustehokkainta järjestää. Jatkossakin tilaustenvälityskeskus järjestelmineen on perusedellytys palveluliikenteen järjestämisessä. Luonnollisinta olisikin, että kaikki kaupungin kustantamat, tilattavat kuljetukset keskitettäisiin yhteen palveluun. Erityisesti siksi, että moni palveluliikenteen asiakkaista saattaa tulevaisuudessa anoa esimerkiksi sosiaalihuoltolain perusteella matkustusosoikeutta. Yhteinen matkahallintajärjestelmä ja tilausvälitys toisi synergiaetua ja mahdollistaisi kuljetuspalvelujen tehostamisen. Samalla tarjottava palvelu tulisi kuntalaisille selkeämmäksi, kun kaikki kuljetustilaukset tehtäisiin samasta paikasta.

Palveluliikenteestä saatujen kokemusten ja käytyjen markkinavuoropuhelujen perusteella voi todeta, että toimiva matkanhallintajärjestelmä luo pohjan kattavalle asiakastietojen tallentamiselle. Matkanhallintajärjestelmä on välttämätön, koska se toimii asiakastietojen ja kuljetukseen liittyvien asiakaskohtaisten vaatimusten tietojärjestelmänä. Matkanhallintajärjestelmän kautta myös ohjataan tilaukset autoilijoille asetettujen sääntöjen mukaisesti. Asiakkuuden todentamisessa voidaan käyttää vaihtoehtoisesti myös muuta tunnistamistapaa kuin kuljetukseen tarkoitettu kortti. Asiakas on mahdollista tunnistaa jo tilauksen yhteydessä (puhelinnumero) ja kuljettaja voi todentaa asiakkaan oikeaksi erilaisilla keinoilla mm. mobiiliteknologiaa käyttäen.

Puolueeton ja keskitetty tilausvälityskeskus ohjaa kuljetustarpeet autoilijoille hyödyntäen matkanhallintajärjestelmän tietoja ja automatiikkaa. Tavoitteena on tasapuolinen, avoin ja ajantasainen tilausvälitys, johon erilaisten kuljetuspalvelua tuottavien yritysten on mahdollista liittyä. Asiakkaalla on vain yksi tilausnumero, jolloin kyydit jakautuvat sopimuksessa sovittujen sääntöjen mukaan autoilijoille. Kuljetuksen vaatimukset ohjaavat automaattisesti tilauksen oikeantyyppiselle kuljetukselle.

Matkanhallintajärjestelmistä ja tilausvälityksestä on jo hyviä kokemuksia kuntayhtymissä ja kunnissa. Taloudellisen hyödyn on todettu realisoituvan alun investointien ja kuljetusten järkevöitymisen jälkeen. Kyseisen kokonaisuuden arvioitu arvo ylittää tavaroiden ja palvelujen

EU-kynnysarvon.

Markkinavuoropuheluista saatujen tietojen ja kuntakokemusten perusteella esitetään, että matkanhallintajärjestelmä sekä tilausvälityskeskus toteutetaan kokonaishankintana. Näin erilaisten rajapintojen toimivuus ja hinnoittelu jää kokonaisuudessaan tarjoajalle ja samalla voidaan välttyä yllättäviltä lisäkustannuksilta. Kaupungin tavoitteena on saada aikaan tasapuolinen, avoin ja kokonaistaloudellinen hankinta. Hankinta suunnitellaan yhteistyössä liikennepalvelujen kanssa siten, että siihen on mahdollista yhdistää myös kaupungin muut tilattavat kuljetukset.

Apulaiskaupunginjohtaja:

Sosiaali- ja terveyslautakunta päättää, että sosiaalihoitolain ja vammaispalvelulain mukaisten vuoden 2021 kuljetusten hankintaan liittyvänä asiana käynnistetään tilausvälityksen ja matkojen hallinnan kokonaishankinta valmistelussa lausutun mukaisesti.

Päätös:

Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi päätösehdotuksen yksimielisesti.

Sosiaali- ja terveyslautakunta 16.12.2020 § 170

Valmistelijat: vanhuspalveluiden asiantuntija Mari Luonsinen, mari.luonsinen@salo.fi, p. 044 772 6081, vammaissosiaalityön päällikkö Laura Tuominen, laura.tuominen, p. 044 778 3003 ja sosiaalipalveluiden johtaja Eeva Purhonen, eeva.purhonen@salo.fi, p. 044 778 3000

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti 4.3.2020, että sosiaalihoitolain ja vammaispalvelulain mukaisten kuljetusten hankintaan liittyvänä asiana käynnistetään tilausvälityskeskukseen ja matkojen hallinnan kokonaishankinta. Vuoden kuluessa tilausvälityskeskukseen hankintaa on valmisteltu vanhus- ja vammaispalveluiden sekä liikennepalveluiden yhteistyönä. Tilausvälityskeskukseen hankinta on osoittautunut erittäin vaativaksi. Muiden kuntien ja yhteistoiminta-alueiden kokemukset tilausvälityskeskukseen hankinnasta ja toiminnan käynnistämisestä ovat olleet sen kaltaisia, että hankintaa tulee käyttää riittävästi aikaa ja valmisteluresurssia. Mm. vammaisten palveluiden henkilöstövajauksen ja muun kokonaisharkinnan perusteella on päädytty palveluiden keskinäisessä neuvonpidossa siihen, että esitetään sosiaali- ja terveyslautakunnalle tilausvälityskeskukseen hankinnasta luopumista tämän hankinnan yhteydessä. Tulevien vuosien tavoitteena on kuitenkin saada SHL ja VPL -matkat tilausvälityskeskukseen, joten tilausvälityskeskukseen hankinnasta ei luovuta kokonaan.

Nykyiset SHL ja VPL -kuljetussopimukset ovat voimassa 31.5.2021 saakka, joten matkanhallintajärjestelmä ja kuljetukset tulee kilpailuttaa alkuvuoden 2021 aikana. Talousarvioon tilausvälityskeskukseen ja matkanhallintajärjestelmän hankintaan on varattu määräraha, josta osa voidaan käyttää pelkän matkanhallintajärjestelmän hankintaan.

Vt. sosiaali- ja terveystalveluiden johtaja:

Sosiaali- ja terveystalvutakunta päättää, että tilausvälityskeskukſen hankinnasta luovutaa ja sosiaalihuoltolain ja vammaistalvelulain mukaisten kuljetusten hankinta toteutetaan vuoden 2021 alkupuolella hankkimalla ensin matkahanllintajärjestelmä ja sen jälkeen kuljetukset.

Päätös:

Sosiaali- ja terveystalvutakunta hyväksyi päätösehdotuksen yksimielisesti.