

# **Kuljetuspalvelun tehotarkkailu- projekti 26.9.- 31.12.16**

## **Loppuraportti**

**Mirja Laitinen ja Anne Aaltio**

## Sisällys

|                                                                                        |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. Tehotarkkailuprojektin tausta ja tarkoitus .....                                    | 3 |
| 1.1 Suuren asiakasmäärän hallinta ja asiakkaiden riittävän ohjauksen kehittäminen..... | 4 |
| 1.2 Pitkään voimassa olleiden päätösten tarkistaminen.....                             | 4 |
| 1.3 Tehotarkkailu-projektin tavoitteet .....                                           | 4 |
| 2 Liikkumista tukevat palvelut.....                                                    | 4 |
| 2.1 Asiakkaan prosessi.....                                                            | 5 |
| 2.2 Kuljetuspalvelun palvelualueet .....                                               | 5 |
| 2.3 Suuren asiakasmäärän hallinta.....                                                 | 6 |
| 2.4 Kuljetuspalvelun käytön seuranta .....                                             | 6 |
| 3 Projektin aiheuttamat kustannukset.....                                              | 6 |
| 4 Projektin eteneminen .....                                                           | 6 |
| 4.1 Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu .....                                  | 6 |
| 4.2 Työmatkat.....                                                                     | 7 |
| 4.3 Poikkeamat .....                                                                   | 7 |
| Vakiotaksin käyttöön liittyvät poikkeamat.....                                         | 7 |
| Kohtuuttomiin kustannuksiin liittyvät poikkeamat .....                                 | 8 |
| Poikkeamien johdosta tehdyt toimenpiteet.....                                          | 8 |
| 5 Projektin lopputulokset .....                                                        | 8 |
| Asiakkuudet otetaan haltuun .....                                                      | 8 |
| Puhelinneuvonta uudistetaan .....                                                      | 8 |
| Neuvonta ja palveluohjauksen laatu paranee .....                                       | 9 |
| Ajorekisterin seuranta toteutuu .....                                                  | 9 |
| Kustannusten hallinta paranee.....                                                     | 9 |

## 1. Tehotarkkailuprojektin tausta ja tarkoitus

Kuljetuspalvelua toteutetaan sekä vammaispalvelulakiin että sosiaalihuoltolakiin perustuen. Asiakasprosessien ohjaus ja päätöksenteko näissä molemmissa toteutetaan Vanhusten avopalvelujen asiakasohjausyksikössä. Asiakasta yli puolet on 65 vuotta täyttäneitä. Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun asiakasmäärä on vuositasolla noin 3500- 3700 asiakasta. Sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetuspalvelun taksikortin asiakasmäärä on noin 500- 600 asiakasta. Työ- ja opiskelumatkoja on myönnetty noin 140- 160 asiakkaalle. Määrät vaihtelevat kuukausittain.

Yksittäisen vammaispalvelulain mukaisen matkan hinta on vuoden 2016 tietojen mukaan 27 - 29€, kun sosiaalihuoltolain mukaisessa vastaava summa on 14 - 15€. Yksittäisen matkan pituus on vammaispalvelulain mukaisessa kuljetuspalvelussa 11 - 13 kilometriä, sosiaalihuoltolain mukaisessa noin 6 - 7 kilometriä. Yhteensä vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun matkoja tehdään kuukausittain noin 25 000 matkaa ja sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetuspalvelun matkoja noin 2000 matkaa kuukaudessa. Asiakasmäärissä tapahtuu hiljalleen kasvua. Tähän vaikuttaa mm. ikääntyneiden määrän kasvu.

Kuljetuspalvelun kokonaiskustannukset ovat viime vuosina ylittäneet säännönmukaisesti 10 miljoonaa euroa vuosittain. Vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelu on ollut vuonna 2015 kustannuksiltaan 9,7 miljoonaa euroa sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetuspalvelun yltäessä yli 500 000 euroon (vuoden 2015 kuljetuspalvelutilaston mukaan).

Asiakas maksaa matkasta omavastuuosuuden. Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun omavastuuosuudesta on vähennetty taksin tilauspalveluun soittamisesta aiheutuvia kustannuksia, jolloin omavastuuosuus on euron pienempi kuin sosiaalihuoltolain mukaisessa kuljetuspalvelussa. Omavastuuosuudet tarkistetaan julkisen liikenteen taksojen mukaan vuosittain.

Vuoden 2016 vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun omavastuuosuudet:

- ✓ Yli 16-vuotiaan omavastuuosuus on Vantaan sisäisessä liikenteessä 2,20€ ja seutuliikenteessä 4,50€
- ✓ 7-16-vuotiaan omavastuuosuus on Vantaan sisäisessä liikenteessä 0,60€ ja seutuliikenteessä 1,80€
- ✓ alle 7-vuotiaat eivät maksa omavastuuosuutta lainkaan

Vuoden 2016 sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetuspalvelun omavastuuosuudet:

- ✓ Yli 16-vuotiaan omavastuuosuus Vantaan sisäisessä liikenteessä 3,20€ ja seutuliikenteessä 5,50€
- ✓ 7-16-vuotiaan omavastuuosuus on Vantaan sisäisessä liikenteessä 1,60€ ja seutuliikenteessä 2,80€
- ✓ alle 7-vuotiaat eivät maksa omavastuuosuutta lainkaan

Taksikuljetuksen hinta on noin 2€/kilometri. Tämän lisäksi veloitetaan mahdollisesti asiakkaalle myönnetty palvelulisä (4,20€/matka vuonna 2016) tai invalisä eli invataksin käyttöoikeus (15,70€/matka vuonna 2016). Lisäksi kaupunki maksaa mahdolliset porrasveto-kustannukset (31,40€/matka vuonna 2016) sekä porraskiipijä-laitteen käytöstä aiheutuvat kustannukset (94,50€/matka vuonna 2016), mikäli näitä on asiakkaalle myönnetty.

Projektia edelsi asiakkuusprosessin ja työtapojen LEAN -prosessi, jossa pyrittiin sujuvoittamaan työtä ja nopeuttamaan asiakasprosesseja.

### 1.1 Suuren asiakasmäärän hallinta ja asiakkaiden riittävän ohjauksen kehittäminen

Kuljetuspalvelun arjessa on tullut esiin, että asiakkaat tarvitsevat jatkuvaa neuvontaa ja ohjausta taksikorttien käyttöön liittyen. Neuvonta ja ohjaus voi olla asiakaslähtöistä tai työntekijälähtöistä. Työntekijälähtöinen ohjaus tapahtuu ajorekisterin seurannan kautta; mikäli asiakkaan ajorekisterissä huomataan poikkeamia, asiakasta huomautetaan tilanteesta ja asia selvitetään ohjaamalla ja neuvomalla asiakasta toimimaan oikealla tavalla. Kuljetuspalvelun ajorekisterin seuranta on ollut osa kuljetuspalvelutiimin työtä, mutta tätä ei ole hakemusten suuren määrän ja niiden käsittelytyön priorisoinnin vuoksi pystytty toteuttamaan riittävässä määrin. Toteutuneiden matkojen seuranta on ollut jossain määrin riittämätöntä ja tämä on lisännyt osaltaan myös kuljetuspalveluun tulevien asiakaspuhelujen määrää. Puhelinpalvelun ajoittainen ruuhkautuminen on tuonut haasteita riittävän hyvän asiakaslähtöisen neuvonnan toteuttamisessa. Projektilla oli siis ensisijaisesti asiakasohjausta ja neuvontaa laadullisesti parantava tavoite. Määrällisiksi tavoitteiksi asetettiin vain tavoitettavien asiakkaiden määrä, kustannushyötyjä ei suoraan tavoiteltu.

### 1.2 Pitkään voimassa olleiden päätösten tarkistaminen

Kuljetuspalvelussa on asiakasryhmiä, joille on vakavan sairauden tai vamman vuoksi tehty toistaiseksi voimassaoleva vammaispalvelulain mukainen kuljetuspalvelupäätös. Vaikean elämäntilanteen vuoksi joillekin asiakkaille on tehty sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelupäätös toistaiseksi voimassaolevana. Näiden asiakkaiden palvelutarpeen selvittäminen oli osa Kuljetuspalvelun tehotarkkailu-projektia. Asiakkaiden tilanne kartoitettiin ja palvelutarpeet selvitettiin ajantasaisten terveystietojen, toimintakykyselvitysten, työtilanteen tai tulojen ja varallisuuden suhteen, mikäli kyseessä oli sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu.

### 1.3 Tehotarkkailu-projektin tavoitteet

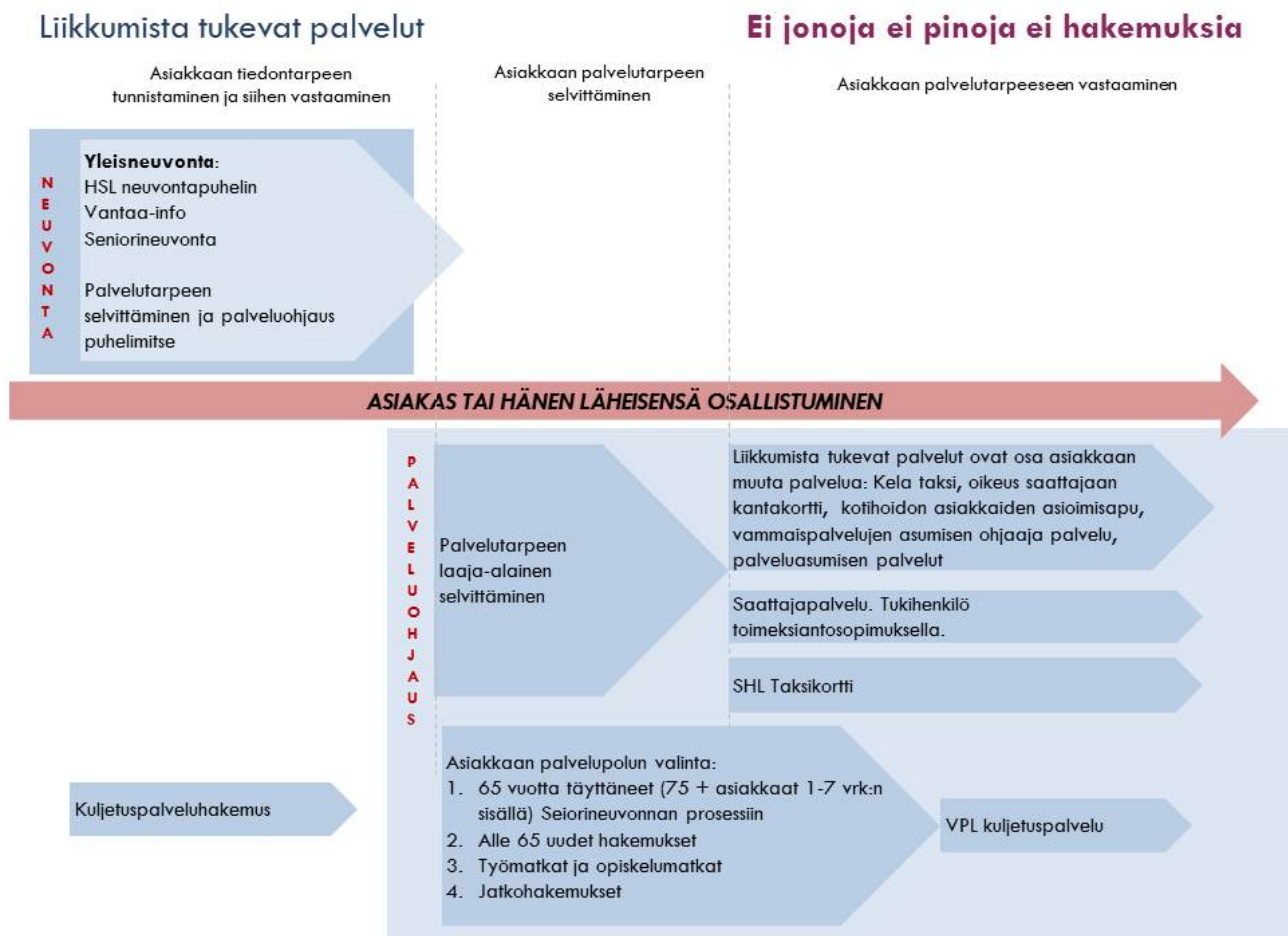
- ✓ Kuljetuspalvelun laadun parantaminen, asiakasohjauksen kehittäminen
- ✓ Kuljetuspalvelun ohjeisiin sitoutumisen parantaminen
- ✓ Ajantasaisten ohjeiden antaminen asiakkaille ymmärrettävästi
- ✓ Kuljetuspalvelun asiakkuuksien tarkistus; toistaiseksi voimassaolevien päätösten tarkistus niiden asiakkaiden kohdalla, joilla päätös pitkään voimassa eikä palvelutarvetta ole tarkistettu
- ✓ Palvelujen kohdentaminen niille asiakkaille, joille se myöntämisperusteiden mukaan kuuluu
- ✓ Poikkeamien huomaaminen ja niihin puuttuminen yhteistyössä Lähitaksin taksitarkastajan kanssa, kuljetuspalvelukorttien käytön seuranta ja tarkistus

## 2 Liikkumista tukevat palvelut

Vantaan kaupunki tukee kodin ulkopuolella liikkumista tukemalla esteettömyyttä ja kehittämällä julkista liikennettä. Lisäksi niissä tapauksissa, joissa julkisen liikenteen käyttäminen on asiakkaalle kohtuuttoman vaikeaa sairauden tai vamman vuoksi, voidaan myöntää kuljetuspalvelu joka toteutuu taksikuljetuksen muodossa.

Kuljetuspalvelua myönnetään vammaispalvelulain mukaisena silloin, kun asiakkaalla on kohtuuttoman suuria vaikeuksia hyödyntää olemassa olevia julkisen liikenteen palveluja kodin ulkopuolella liikkueensa. Liikkumisen vaikeuksien tulee olla pitkäaikaisia ja erityisiä. Pitkäaikaisuudella tarkoitetaan tilannetta, jossa asiakkaan on yli vuoden ajan kohtuuttoman vaikeaa käyttää julkista liikennettä. Erityisillä vaikeuksilla tarkoitetaan tilannetta jossa liikkumisen vaikeuden katsotaan ikätasoon nähden olevan poikkeuksellista sekä aiheutuneen sairaudesta tai vammasta.

## 2.1 Asiakkaan prosessi



Kuljetuspalvelun myöntäminen perustuu yksilölliseen ja laaja-alaiseen palvelutarpeen selvittämiseen, jossa saadaan tietoa asiakkaan elämäntilanteesta, asuinympäristöstä, toimintakyvystä ja voimavaroista. Oikeus kuljetuspalveluun ei perustu pelkästään diagnoosiin, vaan asiakkaan toimintakykyyn. Lisäksi huomioidaan asiakkaan olosuhteet ja asumisympäristö.

Sosiaalihuoltolain mukaan voidaan myöntää kuljetuspalvelua silloin, kun asiakkaalla on suuria vaikeuksia käyttää julkisia liikennevälineitä ja hän tarvitsee tukea selviytyäkseen välttämättömistä asiointi- ja virkistysmatkoista kodin ulkopuolella. Sosiaalihuoltolain mukaisessa kuljetuspalvelussa on 30€:n matkakatto sekä tulo- ja varallisuusrajat (Sosiaali- ja terveystieteiden lautakunta 13.06.2016:§ 13; Sosiaali- ja terveystieteiden lautakunnan sosiaalihuoltolain mukaiselle kuljetuspalvelulle asettamat tulo- ja varallisuusrajat: Tulot: yksin asuvalla bruttotulo enintään 1820 €/kk ja pariskunnalla bruttotulo enintään 3360 €/kk. Käytettävissä oleva varallisuus: yksin asuvalla 5000 € ja pariskunnalla 8000 €).

## 2.2 Kuljetuspalvelun palvelualueet

Kuljetuspalvelua käytetään sille määritetyllä palvelualueella. 1.7.2016 alkaen Vantaan kaupunki tarjoaa kuljetuspalvelua Vantaan ja sen naapurikuntien sekä Järvenpään alueella. Järvenpää lisättiin 1.7.2016 palvelualueeseen. Nk. vierailupaikkakunnan matkoista on luovuttu, eli asiakkailla ei ole oikeutta siirtää kuljetuspalvelua matkustaessaan palvelualueen ulkopuolelle. Asiakkaat säilyttävät edelleen oikeuden käyttää Vantaan myöntämää kuljetuspalvelua palvelualueen ulkopuolella silloin, kun heidät on Vantaan kaupungin toimesta sijoitettu asumaan muualle kuin Vantaan alueelle. Tällöin he eivät kuitenkaan voi käyttää kuljetuspalvelua muualla kuin kyseisen asumispaikkakunnan ja sen naapurikuntien alueella.

## 2.3 Suuren asiakasmäärän hallinta

Kuljetuspalvelun suuren asiakas- ja matkamäärän hallinta on haastavaa. Keinoja asiakasmäärän hallintaan sekä asiakkaiden ohjaukseen ja neuvontaan on pyritty kehittämään erityisesti vuoden 2016 alusta lukien. Laadullisesti palveluja ei haluta heikentää, vaan palveluja haluttiin kehittää heikentämättä saatavilla olevien palvelujen laatua ja ohjaamalla palvelut niille asiakkaille, joille ne palvelutarpeen selvittämisen perusteella kuuluvat. Kuljetuspalvelun myöntämisen perusteita on tarkistettu joidenkin asiakasryhmien osalta (esim. jatkuvien SHL:n mukaisten tulo- ja varallisuusrajojen tarkistaminen).

Asiakasmäärän hallitsemiseksi kuljetuspalvelun hakemusprosessien sujuvuutta on tehostettu. Tavoitteena on portaattomampi hakemusten käsittelyprosessi ja työjonojen hyvä hallinta ruuhkautumisten välttämiseksi. Työn jatkuva kehittäminen on ollut tärkeä osa viime vuosien arkea kuljetuspalvelussa. Työntekijät ovat motivoituneita muutokseen.

Osa suuren asiakasmäärän hallintaa on kuljetuspalvelun asiakkaiden tehokas ohjaus ja neuvontatyö jota koko asiakasohjausyksikkö toteuttaa. Mikäli taksikortin käyttämisessä on ollut asiakkaalla haasteita tai ongelmia, pyritään riittävä neuvonta ja ohjaus antamaan siinä tilanteessa, jossa asiakas ottaa kuljetuspalveluun yhteyttä. Näin vältetään asiakkaan ”luukuttamiselta” työntekijältä toiselle. Perehdytysmateriaali on päivitetty ja henkilökuntaa on perehdytetty kuljetuspalvelun palvelutarpeen arvioinnin osalta.

## 2.4 Kuljetuspalvelun käytön seuranta

Asiakkaan taksikortin käyttöä seurataan Likuma-ohjelman ajorekisterin avulla. Mikäli ajorekisteristä on tullut esiin poikkeamia, tilanteeseen on vaikutettu huomauttamalla asiakasta sattuneesta tilanteesta sekä ohjaamalla ja neuvomalla heitä noudattamaan annettuja kuljetuspalvelun käyttöohjeita. Liite Kuljetuspalvelun käyttöohje

Tietoa asiakkaille epäselvistä asioista saadaan neuvontapuhelimeen tulleiden kysymysten perusteella. On huomattu, että asiakkaiden ei ole helppo omaksua kuljetuspalvelun käyttöohjeita. Ohjeet ovat myös taksien tiedossa, joten ohjeiden osaaminen ei ole pelkästään asiakkaan varassa.

## 3 Projektin aiheuttamat kustannukset

Kuljetuspalvelun palveluohjaaja (Geronomi AMK) Mirja Laitinen siirtyi asiakasohjausyksiköstä projektityöntekijäksi ajalle 26.9.- 31.12.16. Kuljetuspalvelutiimiin palkattiin projektin ajaksi Seure Oy:n kautta palveluohjaajan tehtäviin Tarja Lindfors. Palkkakustannus sijaisen palkkaamisesta oli 10 400€. Lisäksi projektin kustannuksiksi katsottiin ylimääräiset postituskustannukset joita arvioitiin olevan noin 1400€. Yhteensä projektin kulut olivat siis 12 000€.

## 4 Projektin eteneminen

Palveluohjaaja Mirja Laitinen irrotettiin omasta työstään projektiin. Anneli Ojala ja Anne Aaltio muodostivat hänen kanssaan projektiryhmän. Lähitaksin taksitarkastaja oli tärkeä kumppani projektin tiedottamisessa takseihin päin.

### 4.1 Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu

Sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetuspalvelun myöntämisperusteet ovat muuttuneet 1.7.2016 alkaen. Tulo- ja varallisuusrajoja tarkistettiin ja varallisuusraja laskettiin 20 000€:sta yksin asuvilla 5000€:n ja pariskunnilla

8000€:n. Projektin aikana sosiaalihuoltolain mukaiset toistaiseksi voimassaolevat kuljetuspalvelupäätökset tarkistettiin, ja muutettiin määräaikaisiksi niiden asiakkaiden kohdalla joilla edelleen täytyivät voimassaolevat myöntämisperusteet. Niiden asiakkaiden kohdalla, joiden toimintakyky oli heikentynyt merkittävästi, selvitettiin myös vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun palveluntarve. Joidenkin asiakkaiden kohdalla kummankaan kuljetuspalvelun myöntämisperusteet eivät täytyneet. Näissä tapauksissa huolehdittiin asiakkaiden riittävästä neuvonnasta ja ohjauksesta siten, että esimerkiksi julkisen liikenteen käyttömahdollisuudet selvitettiin.

- ✓ Jo ennen projektia useiden toistaiseksi voimassa olleiden sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetuspalvelun asiakkaiden päätöksiä oli tarkistettu
- ✓ 7 asiakkaan päätökset muutettiin määräaikaiseksi, jolloin heidän päätöksensä tarkistetaan automaattisesti tulevaisuudessa kortin sulkeutuessa määräajan päätyttyä
- ✓ 6 asiakkaan päätös on muutettu vammaispalvelulain mukaiseksi toimintakyvyn heikennyttyä
- ✓ 2 asiakkaan päätös lakkautettu tulorajan ylitettyä tulorajan
- ✓ 12 asiakkaan päätös lakkautettu varallisuusrajan ylitettyä varallisuusrajan
- ✓ 19 asiakkaan päätös lakkautettiin koska he eivät toimittaneet pyydettyjä selvityksiä
- ✓ 2 asiakasta ilmoitti, ettei tarvitse kuljetuspalvelua, heidän päätöksensä lakkautettiin
- ✓ 2 asiakasta menehtyi projektin aikana
- ✓ 2 asiakkaan päätökset muutettiin määräaikaiseksi kuljetuspalvelutiimin toimesta, projektin ulkopuolella, projektin alkuvaiheessa
- ✓ Projektin vaikutuksesta tehtyjen muutosten kustannusvaikutus on sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetuspalvelun osalta noin 13 000€

#### 4.2 Työmatkat

Työmatkoja koskevat päätökset päivitettiin. Päätökset muutettiin määräaikaisiksi, jotta asiakkaiden työtilanne tulee jatkossakin tarkistettua määräajan päätyttyä. Vammaispalvelulain mukaisten työmatkapäätösten päivittämisen yhteydessä tarkistettiin asiakkaiden toimintakyky sekä työtilanne. Niiden asiakkaiden osalta, joilla työpiste oli kotona, lakkautettiin työmatkapäätökset. Yhdelläkään tarkistetuista asiakkaista ei ollut voimassa sellaista päätöstä, johon olisi merkitty asiakkaan sairaus tai vamma jonka vuoksi kuljetuspalvelu oli heille alun perin myönnetty. Kaikkiaan 21 asiakkaan matkapäätökset tarkistettiin ja heille tehtiin palvelutarpeen arvio saatujen selvitysten perusteella. Joiltakin asiakkailta lakkautettiin työmatkapäätös tarpeettomana, koska asiakkaat joko jättivät vastaamatta tarkistuskirjeeseen kokonaan tai työskentelivät kotoa käsin jolloin työmatkoja ei myönnetä. Näiden työmatkojen lopettamisen kustannusvaikutus oli vuoden 2016 tietojen perusteella noin 29 000€.

#### 4.3 Poikkeamat

Ajorekisteristä ilmi käyneiden poikkeamien osalta on ollut yllättävää, kuinka laajasti näihin puuttuminen vaikutti asiakkaisiin ja taksinkuljettajiin; yhteydenottoja tuli ohjeiden tarkentamisen jälkeen erittäin runsaasti. Puhelintyö havaittiin jossain määrin ruuhkautuneen kuljetuspalvelussa, seniorineuvonnassa ja vammaispalvelussa. Näyttäisi siltä, että poikkeamien laajuus on ollut merkittävä ja että näistä huomauttaminen aiheutti paljon kysymyksiä.

#### Vakiotaksin käyttöön liittyvät poikkeamat

Erityistä huomiota herätti, että nk. vakiotaksia on käyttänyt hyvin moni asiakas, vaikka heille ei ole vakiotaksia myönnetty. Vakiotaksioikeus voidaan myöntää asiakkaalle vain, jos vakava sairaus, oire tai vamma estää muun kuin tutun taksinkuljettajan käytön tai edellyttävät tietynlaisen ajoneuvon käyttöä. Vakiotaksia, eli oikeutta poiketa keskitetystä taksin tilauspalvelusta, myönnetään hyvin harvoin ja vain poikkeustilanteissa. Lähitaksin mukaan vakiotaksikuljetusten kustannukset nousevat keskihinnaltaan noin

40 % kalliimmaksi kuin keskitetystä palvelunumerosta soitettujen taksikuljetusten kustannukset. Työ- ja opiskelumatkoilla asiakkailla on oikeus käyttää vakiotaksia.

#### **Kohtuuttomiin kustannuksiin liittyvät poikkeamat**

Ajorekisteristä selviää ajetun matkan pituus, siihen käytetty aika ja matkan hinta. Likuma- järjestelmä poimii listauksen matkoista, joissa on ristiriitaisuuksia. Kohtuuttomista kustannuksista oltiin yhteydessä 52 asiakkaaseen. Näissä tilanteissa asiakas oli käyttänyt matkoja ”kiertoajelutyypisesti” tai odottanut taksia asiointien ajan. Näin ollen matkan kustannukset olivat kohonneet korkeaksi, vaikka matkan pituus oli kilometreissä lyhyt.

#### **Poikkeamien johdosta tehdyt toimenpiteet**

Projektin loppuun mennessä poikkeamista oltiin yhteydessä 338 asiakkaaseen. Pelkästään nk. vakiotaksin käyttämisestä huomautettiin 178 asiakasta. 125 tapauksessa oltiin yhteydessä kuljettajan toiminnasta Lähitaksin taksitarkastajaan. 84 taksimittarinumeron alla toimivaa kuljettajaa huomautettiin väärinkäytöksistä, ja 23 kuljettajaa sai 1kk:n sanktion kuljetuspalvelukyydeistä, 2 kuljettajaa sai 2 kk:n sanktion kuljetuspalvelukyydeistä. Tämä sanktio tarkoittaa, että kyseiselle kuljettajalle ei tänä määrääikana välitetä Vantaan kuljetuspalvelun asiakkaiden kuljetuspalvelukyytejä lainkaan. Sanktion vakavuutta ja toteutustapaa arvioitiin yhdessä Lähitaksin taksitarkastajan kanssa. Poikkeamien korjausliikkeiden kustannusvaikutuksien pitäisi heijastua vuoden 2017 kuljetuspalvelun kustannuksiin. Vuoden 2016 loppuneljänneksellä ne näyttäytyvät tällaisena:

- ✓ Vuoden 2014 viimeisen vuosineljänneksen kustannukset: 2 296 138€ (alv 0 %)
- ✓ Vuoden 2015 viimeisen vuosineljänneksen kustannukset 2 371 750€ (alv 0 %)
- ✓ Vuoden 2016 viimeisen vuosineljänneksen kustannukset 2 093 129€ (alv 0 %) (27.12.16 tilanteen mukaan)

## **5 Projektin lopputulokset**

Tehotarkkailu-projektin tavoitteet saavutettiin kiitettävästi. Käytännön työn sujuvoittamiseksi on pystytty kehittämään uusia työvälineitä ja erityisesti asiakkaiden ohjauksen ja neuvontatyön laatua on pystytty parantamaan.

#### **Asiakkuudet otetaan haltuun**



Projektin puitteissa aloitettu asiakasryhmien läpikäynti jatkuu. Kehitetään kunkin asiakasryhmän saamaa palveluohjausta.

#### **Puhelinneuvonta uudistetaan**



Asiakasneuvoja Tytti Parviainen perehtyy kuljetuspalvelun asiakasohjaukseen kevään 2017 aikana. Puhelintyötä laajennetaan nykyisestä 3 tunnista koko päivän palveluksi.

Puhelinpalvelussa otetaan käyttöön Seniorineuvonnan käyttämä järjestelmä, jonka avulla pystytään ohjaamaan soittojen ylivirtausta, seuraamaan puhelujen määrää ja kestoja.

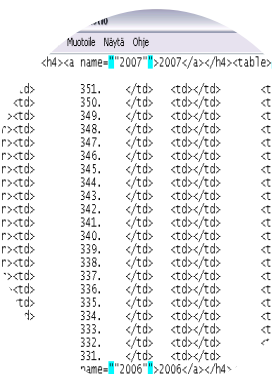
## Neuvonta ja palveluohjauksen laatu paranee



Kuljetuspalvelukäsikirja kootaan ohjaamaan työtä. Käsikirjaa päivitetään tiimikokouksissa.

Suurelle asiakasmäärän palvelussa kaikkia asiakkaita ei voida tavata tai ohjata kasvokkain. Kehitetään asiakasviestintää mm. uutiskirjeiden muodossa.

## Ajorekisterin seuranta toteutuu



Ajorekisterin seuranta tuodaan osaksi kuljetuspalvelutiimin työtä. Seurantatyötä jaetaan kuljetuspalvelun palveluohjaajien ja puhelinneuvontatyötä tekevän asiakasneuvojan kanssa.

Poikkeamista ajorekisterissä ollaan yhteydessä asiakkaaseen ja samalla heille annetaan ajantasaisista ohjausta ja neuvontaa taksikorttien käyttämisestä. Seurantatyö toteutetaan yhteistyössä Lähitaksin taksitarkastajan kanssa.

## Kustannusten hallinta paranee



Ohjauksen ja seurannan avulla palvelun piirissä on juuri ne asiakkaat jotka tarvitsevat palvelun. Asiakkaat osaavat käyttää palvelua oikein ja he saavat ohjausta palvelun käyttämisessä. Kuljetuspalvelun (Vpl ja Shl) kustannukset vuonna 2015 olivat 9 947 041 euroa, vuoden 2016 arvioitu kustannus on 9 850 000 euroa, summa tarkentuu tilinpäätöksessä. Kustannusten hallinta on erityisen tärkeää, koska ikääntyneen väestön määrän kasvu luo kasvupainetta myös kuljetuspalvelulle.