



Kuljetuspalvelun tehotarkkailu

VD/2084/00.01.04.03/2017

ML-L/AA

Kuljetuspalvelua toteutetaan sekä vammaispalvelulakiin että sosiaalihuoltolakiin perustuen. Asiakasprosessien ohjaus ja päätöksenteko näissä molemmissa toteutetaan Vanhusten avopalvelujen asiakasohjausyksikössä. Asiakkaista yli puolet on 65 vuotta täyttäneitä. Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun asiakasmäärä oli joulukuussa 2016 noin 2500. Sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetuspalvelun asiakasmäärä oli noin 300 asiakasta. Vuositasolla asiakkaita on yhteensä n. 4100. Työ- ja opiskelumatkoja on myönnetty noin 140 - 160 asiakkaalle. Vammaispalvelulain mukaisia matkoja tehtiin joulukuussa 2016 n. 26 000 ja sosiaalihuoltolain mukaisia matkoja n. 1700. Kuljetuspalvelun kokonaiskustannukset vuonna 2016 olivat 9,6 miljoonaa euroa.

Asiakasohjauksessa toteutettiin 26.9.-31.12.2016 kuljetuspalvelun tehotarkkailu tiiviissä yhteistyössä Lähitaksin taksitarkastajan kanssa. Tehotarkkailu-projektin tavoitteina oli:

- Asiakasohjauksen kehittäminen ja kuljetuspalvelun laadun parantaminen
- Kuljetuspalvelun ohjeisiin sitoutumisen parantaminen
- Ajantasaisten ohjeiden antaminen asiakkaille ymmärrettävästi ja selkokielellisesti
- Kuljetuspalvelun asiakkuuksien tarkistaminen
- Palvelujen kohdentaminen niille asiakkaille, joille se kuljetuspalvelujen myöntämisperusteiden mukaan kuuluu
- Poikkeamien huomaaminen ja niihin puuttuminen yhteistyössä Lähitaksin taksitarkastajan kanssa, kuljetuspalvelukorttien käytön seuranta ja tarkistus

Hankkeen aikana tarkistettiin päätöksiä mm. niiden asiakkaiden kohdalla, joilla päätös oli ollut pitkään voimassa, eikä palvelutarvetta ollut tarkistettu pitkään aikaan. Tähän ryhmään sisältyi mm. toistaiseksi voimassaolevat sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetuspäätökset ja toistaiseksi voimassaolevat työmatkapäätökset. Poikkeamina kiinnitettiin huomio huomattavan pitkiin ja kalliisiin matkoihin sekä matkojen ketjutuksiin. Myös vakiotaksin käytön perusteet arvioitiin.

Hankkeen tuloksina voidaan todeta, että kuntalaisten tasapuolinen ja oikeudenmukainen kohtelu toteutuu kuljetuspalvelussa aikaisempaa paremmin. Kuljetuspalveluasiakkuudet otetaan paremmin haltuun. Asiakasryhmittäinen asiakkuuksien läpikäynti jatkuu normaalina toimintana. Puhelinneuvonta uudistetaan ja asiakasviestintää kirjeitse kehitetään. Kustannusten hallinta paranee. Ohjauksen ja seurannan avulla palvelun piirissä ovat juuri ne asiakkaat, jotka tarvitsevat kuljetuspalvelun.

Sosiaali- ja terveyslautakunta 13.3.2017 § 12

Vs. Vanhus- ja vammaispalvelujen johtajan esitys:

Päätetään merkitä tiedoksi kuljetuspalvelun tehotarkkailu.

Käsittely

Vs. vanhus- ja vammaispalvelujen johtaja Minna Lahnalampi-Lahtinen selosti asiaa.

Päätös:

Päätettiin merkitä tiedoksi kuljetuspalvelun tehotarkkailu.

Liitteet:

- Kuljetuspalvelun tehotarkkailu -loppuraportti

Täytäntöönpano:

kotihoiton päällikkö Anne Aaltio



Muutoksenhakuohje: 5. Oikaisuvaatimus- ja valituskielto

Lisätiedot:

Vs. vanhus- ja vammaispalvelujen johtaja Minna Lahnalampi-Lahtinen, puh. 8392 0028

Kotihoidon päällikkö Anne Aaltio, puh. 8392 3672, etunimi.sukunimi (at)vantaa.fi