



Kuljetuspalvelun tehotarkkailu- projekti 26.9.-31.12.2016

Projektityöntekijä: palveluohjaaja Mirja Laitinen

Projektin ohjaus: kotihoidon päällikkö Anne Aaltio
ja johtava sosiaalityöntekijä Anneli Ojala

Taustatietoa

Vammaispalvelulain (Vpl) mukaisen kuljetuspalvelun asiakasmäärä on vuodessa noin 3500 -3700 asiakasta, joista työ ja opiskelumatkojen asiakkuuksia 140-160 asiakkaalla

Sosiaalihuoltolain (Shl) mukaisen liikkumista tukevien palvelujen taksikorttiasiakkaiden määrä on vuodessa noin 500-600 asiakasta

Asiakkaista yli puolet on 65 vuotta täyttäneitä.

Yksittäisen Vpl -matkan hinta on 27- 29€, Shl vastaava summa on 14- 15€

Vpl -matkan keskimääräinen pituus on 11- 13 kilometriä, Shl -matkan keskimääräinen pituus on 6- 7 kilometriä.

Vpl -kuljetuspalvelu oli vuonna 2016 kustannuksiltaan 8,9 miljoonaa euroa, Shl:n mukaisen kuljetuspalvelun kustannukset olivat 700 000 euroa.

Asiakkuuden hoito toteutetaan asiakasohjausyksikössä

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

Asiakkaan prosessi

Liikkumista tukevat palvelut

Asiakkaan tiedontarpeen tunnistaminen ja siihen vastaaminen

Asiakkaan palvelutarpeen selvittäminen

Ei jonoja ei pinoja ei hakemuksia

Asiakkaan palvelutarpeeseen vastaaminen

NEUVONTA

Yleisneuvonta:

HSL neuvontapuhelin
Vantaa-info
Seniorineuvonta

Palvelutarpeen selvittäminen ja palveluohjaus puhelimitse

ASIAKAS TAI HÄNEN LÄHEISENSÄ OSALLISTUMINEN

PALVELUOHJAUS

Palvelutarpeen laaja-alainen selvittäminen

Liikkumista tukevat palvelut ovat osa asiakkaan muuta palvelua: Kela taksi, oikeus saattajaan kantakortti, kotihoidon asiakkaiden asioimisapu, vammaispalvelujen asumisen ohjaaja palvelu, palveluasumisen palvelut

Saattajapalvelu. Tukihenkilö toimeksiantosopimuksella.

SHL Taksikortti

Kuljetuspalveluhakemus

Asiakkaan palvelupolun valinta:

1. 65 vuotta täyttäneet (75 + asiakkaat 1-7 vrk:n sisällä) Seniorineuvonnan prosessiin
2. Alle 65 uudet hakemukset
3. Työmatkat ja opiskelumatkat
4. Jatkohakemukset

VPL kuljetuspalvelu

Projektin työ:

asiakasryhmä sosiaalihuoltolain mukainen taksikortti

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 lakkautettiin tulorajan ylityttyä

12 asiakkaan päätös lakkautettiin varallisuusrajan ylityttyä

19 asiakkaan päätös lakkautettiin, koska he eivät toimittaneet pyydettyjä selvityksiä

2 asiakasta ilmoitti, ettei tarvitse kuljetuspalvelua, heidän päätöksensä lakkautettiin

2 asiakasta menehtyi projektin aikana

Projektin työ: asiakasryhmä työmatkat

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.

Projektin työ:

asiakasryhmä kohtuuttomat kustannukset

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.

Projektin työ, asiakasryhmä vakiotaksi

Pelkästään nk. vakiotaksin käyttämisestä huomautettiin 178 asiakasta.

125 tapauksessa oltiin yhteydessä kuljettajan toiminnasta Lähitaksin taksitarkastajaan

84 taksimittarinumeron alla toimivaa kuljettajaa huomautettiin väärinkäytöksistä

23 kuljettajaa sai 1kk:n sanktion kuljetuspalvelukyydeistä

2 kuljettajaa sai 2 kk:n sanktion kuljetuspalvelukyydeistä.

Tulokset



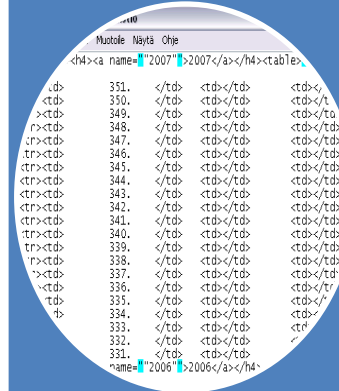
Kuntalaisten tasapuolinen ja oikeudenmukainen kohtelu toteutuu aikaisempaa paremmin
Asiakkuudet otetaan haltuun: asiakasryhmittäinen asiakkuuksien läpikäynti jatkuu



Puhelinneuvonta uudistetaan: otetaan käyttöön seniorineuvonnan puhelinneuvonnan toimintamalli, puhelintekniikka uudistetaan, puhelinaikaa pidennetään



Neuvonta ja palveluohjauksen laatu paranee: kuljetuspalvelun käsikirja, asiakasviestintää kirjeitse kehitetään



Ajorekisterin seuranta toteutuu: seurantaa toteutetaan säännöllisesti osana työtä, asiakkaisiin ollaan poikkeamien ilmaannuttua yhteydessä



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 sen käyttämisessä.

