

LÄHETTÄJÄ: Kauniaisten vanhusneuvosto

LAUSUNTO KULJETUSPALVELUIDEN KILPAILUTTAMISESTA

Kauniaisten vanhusneuvosto on tutustunut kuljetuspalvelu-uudistuksen asiakirjaan ja haluaa tuoda esiin seuraavia näkökulmia:

Helsingin Matkapalvelun kuvaus on hyvin perusteellinen. Se edellyttää hyviä tietojärjestelmiä. Mm. liikennöinnistä, ajoneuvoista ja kuljettajista on tarkat ohjeet. Tietojärjestelmät mahdollistavat raportoinnin, kustannusten ja laadun valvonnan.

Kauniaisten näkökulmasta vanhusneuvosto haluaa painottaa mm. seuraavia asioita. Järjestelmän tulisi olla:

- yksinkertainen
- helppokäyttöinen
- luotettava
- toimintavarma
- kustannustehokas
- tarvittaessa nopea

Kauniaisten sisäisissä matkoissa matkojen yhdistäminen ei ole tarkoituksenmukaista. Matkojen yhdistämiseen tulee olla painavat perusteet. Odotus- ja matka-aikojen tulisi olla kohtuulliset. Asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet tulisi ottaa huomioon.

Matkojen yhdistämisessä haaste on olla tiettyssä paikassa oikeaan aikaan. Pitkät yhdistämismatkat voivat olla hankalia joillekin asiakkaille (esim.muistisairas hätäantyy, inkontinenssivaikkeudet ym.).

Kuljetusta järjestäessä tulisi ottaa huomioon onko kyseessä säännöllinen kuljetustarve vai satunnaiset matkat. Varsinkin säännöllisissä matkoissa tulisi olla tuttu ja luotettava kuljettaja, joka tuntee asiakkaan yksilölliset tarpeet ja osaa ottaa huomioon myös poikkeustilanteet asiakkaan voinnissa (muistisairaata, afasia, akuutit muutokset tms.)

Kuljetuspalvelujärjestelmä koskee erityisryhmien asiakkaita, jotka eivät pysty käyttämään julkisia kulkuvälineitä. Järjestelmän tulisi lähteä asiakkaan tarpeista.

Palvelukuvauksessa mainitaan asiakkaalle tehtävä asiakasprofiili. Vanhusneuvosto on huolissaan siitä saako asiakas käytännössä aina hänen profiilissa määritellyn yksilöllisen kuljetuspalvelun.

Onko tarkoituksenmukaista sitouttaa asiakasta vain yhden palveluntuottajan järjestelmän käyttäjäksi?

Raili Pirttimäki
Puheenjohtaja

Ingrid Ojaluoma
Varapuheenjohtaja