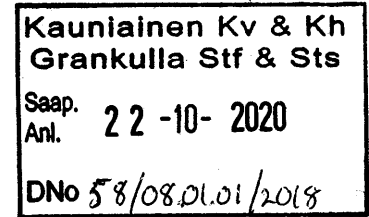


Kauniaisten kaupunki
Sosiaali- ja terveysvaliokunta



Asia: Vammaispalvelu- ja sosiaalihoitolain kuljetuspalvelu

1) Tiedoksi

Kauniaisilla on toimiva sopimus Lähtäksin kanssa.

Kauniaisten vammaisneuvosto on seurannut ja ollut projektissa mukana loppuvuodesta 2017.

Mm. vammaispalvelu- ja sosiaalihoitolain mukaisia toimintaohjeluonnoksia on työstetty useita versioita 2018-2019 aikana.

Viitaten Henkilö- ja materiaalikuljetusten hallinta- ja välityspalvelujen hankinnan tarjouspyyntöön 26.10.2018, nro 2768/02.08.00/2018. Hankinnan selkeä pääpaino ei ole vammaispalvelu- ja sosiaalihoitolain mukainen lakisääteinen kuljetuspalvelu, vaan esim. jatkuva muutostenhaku toiminta- ja asiakasohjeisiin painottuu selkeästi tulevaan kehitystyöhön.

Espoon kaupungin suunnitelma on saada Kuljetusvälityspalvelun (Kulkukeskuksen) piiriin kaikki kaupungin järjestämä kuljetusten hallinta, kuten koululaiskuljetukset, erilaiset materiaalikuljetukset, esim. maantyyöurakoihin liittyvät kuljetukset, kaupungin henkilökunnan työhön liittyvät liikkumiset jne.

HUOM! Saatujen tietojen mukaan Espoo on ottamassa uudelleen käsittelyyn VPL/SHL toimintaohjeet. Ohjeet saatettava myös vammaisneuvostolle tarkistettavaksi.

2) Heinäkuussa 2020 lähetimme seuraavan viestin osalle Kauniaisten kaupungin päättäjille

”saatamme tiedoksi markkinaoikeuden Espoon kaupungin tekemää hankintasopimusta, koskien Espoon kaupunki - henkilö- ja materiaalikuljetusten välitys- ja hallintapalvelut tarjouskilpailun päätöstä (MAO:274/20), jossa johtopäätöksessä todetaan, että “ hankintayksikkö on menetellyt hankinnassaan julkisia hankintoja koskevien oikeusohjeiden vastaisesti”.

Otteita päätöksestä:

“ Seuraamusten määrääminen

Hankintasopimusta ei hankintayksikön ilmoituksen mukaan ole allekirjoitettu. Näin ollen muutoksenhaun kohteena oleva hankintapäätös voidaan hankintalain 154§:n 1 momentin nojalla kumota ja sen täytäntöönpano kieltää.

Hankintalain 161§:n 1 momentin mukaan markkinaoikeus voi asettaa kiellon tai velvoitteen noudattamisen tehosteeksi uhkasakon.

Koska jo hankintamenettelyä koskeva tarjouspyyntö on ollut hankintasäännösten vastainen, hankintayksikön virheellinen menettely voidaan tässä tapauksessa korjata vain siten, että hankinnasta järjestetään kokonaan uusi tarjouskilpailu.

Mikäli Espoon kaupunki aikoo edelleen toteuttaa henkilö- ja materiaalikuljetusten välitys- ja hallintapalvelujen hankinnan julkisena hankintana, sen on järjestettävä uusi tarjouskilpailu, jossa on otettava huomioon tässä päätöksessä mainitut seikat.”

"Lopputulokset

Markkinaoikeus kumoaa Espoon kaupungin hallinto- ja kehittämisjohtajan 17.1.2020 tekemän hankintapäätöksen § 6. **Markkinaoikeus kieltää Espoon kaupunkia tekemästä hankintasopimusta sanotun päätöksen perusteella tai panemasta sitä muutoin täytäntöön nyt asetetun 750.000 euron sakon uhalla.”**

- Espoo on valittanut päätöksestä KHO:een.
- **Tulee varmistaa:** Maksaako Espoo mahdolliset uhkasakot, joita väliaikainen sopimus saattaa aiheuttaa.

3) Kauniaisten vammaisneuvosto on tehnyt 3.9.2020 Tietosuojavaltuutetun toimistoon selvityspyynnön, (käsittelyssä) ote selvityspyynnöstä:

Asia: Arvostelemme Espoon kaupungin vetämän kuljetuspalveluprojektin tarjouspyynnön henkilötietojen käsittely- ja tietojen säilytysprosessia. (Espoon kaupunki Tarjouspyyntö 4817/2018, päivätty 30.6.2020)

Aihe: Henkilö- ja materiaalikuljetusten välitys- ja hallintapalvelujen hankinta, koskien Länsi-Uudenmaan kuntia.

Kyseessä on yksityisen henkilön asiointi- ja vapaa-ajan kuljetus paikasta A paikkaan B. Tietosuojaperiaatteiden mukaan henkilötietoja on mm.

- kerättävä vain tarpeellinen määrä henkilötietojen käsittelyn tarkoitukseen nähden
- säilytettävä muodossa, josta rekisteröity on tunnistettavissa ainoastaan niin kauan kuin on tarpeen tietojenkäsittelyn tarkoitusten toteuttamista varten.

Vammaisneuvoston huomioita:

Asiakassuhteen päätyttyä henkilötietoja ei poisteta vaan on sovittu (**ketkä ovat sopineet?**), että säilytetään rekisterissä 10-12 vuotta. Asiakkaiden ja esim. asiakkaan lähiomaisten tulee välittömästi saada tieto henkilötietojen poistamisesta rekisterikannasta asiakassuhteen päätyttyä.

Henkilötietojen moniportaisen käsittelyn läpinäkyvyys, valvonta/vastuu tietojen käytöstä? Tietoja rekisteröidään ja säilytetään ja kuinka monella on käyttö- ja katseluoikeus tietoihin, rekisterinpitäjän (kunta) lisäksi? Henkilötietoja käsitellään liian laajasti käsittelyn tarkoitukseen nähden. Asiakaskunnassa on myös erittäin haavoittuvassa asemassa olevia henkilöitä.

4) Käyttöönotto?

Kuljetusten tilausten erittäin pienimuotoinen testaus oli 8.-17.6.2020 ja siihen osallistui 14 asiakasta, 4 välittäjää ja 17 taksia, erillisellä sopimuksella.

Kuljetuksia oli voinut tilata klo 7.00 - 18.00 välillä. Aika aiheutti sen, ettei osa saanut paluukyytiä tilattua, vaan se tehtiin normaalisti Lähitaksilta. Koska kyseessä oli selkeästi järjestelmätesti, myös virheitä havaittiin, vaikka niistä ei puhuttu.

Jos korjauksia on tehty, niitä ei ole testattu uudestaan ja miksi testausaika ei kattanut 24/7 aikajaksoa?

- Palvelun toteutuskelpoisuus, sopimusautojen saatavuus 24/7: Sopimusautojen määrä toistaiseksi epäselvä.

Mihin perustuu hätäinen käyttöönotto?

On ehdotettu, että käyttöönottovalmius varmistetaan ensin. Tähän ei ole katsottu olevan tarvetta, koska katsotaan järjestelmän toimivan hyvin. Eli järjestelmäusko on kova, mutta unohdetaan asiakkaat ja kuljettajat. Tässä prosessissa suurin merkitys on ihmisten toiminnalla ja se on unohtunut eli miten hoidetaan koulutukset, infot, neuvonta, tiedotus?

Miten voidaan huomioida koronaviruksen aiheuttamat rajoitukset kokoontumisiin?

Alkuperäisessä suunnitelmassa ensimmäinen käyttöönotto oli suunniteltu toteutettavaksi Kirkkonummella, sitä ei ole toistaiseksi toteutettu. Kulkukeskuksen viestittäjä viimeisin suunnitelman mukaan ensimmäinen käyttöönotto kattaisi n. 75% käyttäjistä (n. 6000 käyttäjää).

Onko kyseessä testi tai käyttöönotto?

Kuljettajille alun perin suunnitellusta käytännön koulutuksesta ei ole tullut tietoa miten ja milloin koulutus toteutetaan? Kattaako koulutus järjestelmäopetuksen lisäksi apuväline – tai asiakaskoulutusta?

- Kuljettajien kirjalliset koulutus/ohjeistustiedot eivät ole toistaiseksi tulleet vammaisneuvoston käsittelyyn.

Tämän hetken tiedon mukaan kuljettajien ohjeistus sallisi asiakkaan jättämisen, jos pysähdys matkan varrella vie yli noin 10 minuuttia (esim. kirjeen postitus) ja tällöin taksi voi häipyä ilman, että asiakas on siitä tietoinen. Heitteillejättö!

Onko käyttäjien turvallisuus huomioitu riittävästi? Tietosuoja, kuljettajien rikostaustan selvitykset (myös sijaiset)? **Kuljettajilta vaaditaan ainoastaan A2-tason kielitaito**, sillä ei pysty ottamaan vastaan ajo-ohjeita, saati kommunikoimaan epäselvissä tilanteissa. Vaatimustasona esitetyt kielet: suomi, ruotsi ja englanti!?

HUOM! Uusittavassa taksilaissa 2021 huomioidaan erityisryhmien kuljetuksiin vaadittava kuljettajien lisäkoulutus.

Suunniteltu käyttöönotto on siirretty joulukuun 2020- tammikuun 2021 ilman käyttöönottotestausta?

5) Huolestuttavia auki olevia asioita:

Kunta vastaa, että matkat onnistuvat ympäri vuoden ja kaikkina vuorokauden aikoina. Autojen saanti on kyseenalaista uudessa toimintamallissa 23-06 välisenä aikana. Jokaiselle tulee löytyä sopiva kuljetus kaikkina vuorokaudenaikoina.

- Takaako nykyinen hinnoittelumalli sopivan kaluston ja siihen liittyvän palvelun? Esim. invataksien avustamisineen tai henkilön saattamisen ja noudon?
- Miten on tarkoitus havaita toiminnassa olevat virheet? Miten niistä raportoidaan?
- Miten tarvittavien muutosten tekeminen on organisoitu?
- Miten reagoidaan vaaratilanteisiin tai selkeisiin palvelulupauksen rikkomisiin?
- Kulkukeskuksen asiakasohjeet tulee olla saavutettavia ja valvotusti testattu.
- Miten asiakastiedotustilaisuudet järjestetään, huomioiden kaikki kohderyhmät? Saavutettavuus etäyhteyksillä kyseenalaista!
- Miten ylivuotoautot on hoidettu? Nykymallilla toimii, (Lähitaksi/Helsingin taksi) käytettävissä oleva autokanta n. 2500.
- Kuljetuksen tilaaminen ei voi olla ainoastaan oman puhelimen tai s-postin varassa, jotka on ilmoitettu asiakkaan tilaustunnistamiseksi? Miten toimitaan, kun oma puhelin eikä s-posti ole tilaustilanteessa käytössä?
- Miten Kauniaisissa toimitaan, kun operaattori ei toimi/huolletaan tai luvattu vasteaika luvattoman pitkä? Lähitaksilla?

Ei pidä tehdä aloituspäätöstä ennen kuin autokanta on vahvistettu!

”Jos kuljetuspalveluissa kalustotarpeet eivät tule tyydytettyä, kaupunki on velvoitettu suorahankintaan.” Lähde: juristi Susanne Lehti

6) Lahden vammaisneuvostosta saatuja kommentteja kuljetuspalveluista. FCG on välitysoperaattorina. Taksit eivät saavu aina sovittuna aikana ja tilauspuhelut ovat kestäneet jopa 50 min. Palvelua on seurattu 4 kertaa vuodessa, mutta mitään ei ole tapahtunut.

- Tulee saada kunnollinen seurantamalli ja jokaiseen poikkeamaan pitää puuttua.
- Vammaisneuvoston roolista ja sille tuotettavasta raportista pitää sopia.
- Kuljettajien sanktiot?

- Heitteillejättöihin pitää reagoida heti esim. rikosilmoituksilla. Huonosta toiminnasta ei saa tulla tapa. Toiminta ei kestä yhtään virhettä, joka vaarantaa käyttäjien terveyden tai jättää heidät heitteille.

7) Projektin kokonaiskustannus kustannusarvio?

25.4.2019 kustannustieto on julkaistu 20.000.000,00€! Mitään sisältöselvitystä ko. kustannusarviosta ei ole tiedossa. Jyvitetäänkö kustannukset kunnittain? Mitkä ovat jatkokustannusrakenteet, esim. ohjelmiston ylläpito, kehitys käyttö?

8) Yhteistyösopimus kuljetuspalvelujen organisoimisesta (onko kyseessä lopullinen/väliaikainen sopimus?)

Huomioita:

- Päätösvalta viedään kunnilta!
- Ohjausryhmän linjauksista Espoo voisi päättää itse, vaikka kaikki muut kunnat olisivat eri mieltä (Espoon osuus asiakkaista tällä hetkellä 63,6 %), sopimuksen kohdasta 5.1:
- "Linjaukselta Ohjausryhmässä määräytyy kunkin Osapuolen kohdassa 6 kuvattujen maksuosuuksien suhteiden mukaisesti. Ohjausryhmä pyrkii linjauksissaan yksimielisyyteen, mutta tilanteissa, joissa sitä ei voida saavuttaa linjaukset tehdään maksuosuuksien mukaan enemmistölinjauksina. Äänten mennessä tasan Ohjausryhmän puheenjohtajan kanta ratkaisee."
- "Ohjausryhmän puheenjohtajana toimii Espoon edustaja."
- Ohjausryhmän tulee olla toimiva elin, jolla on päätäntävalta ja joka vie asioita eteenpäin
 - kunnan edustus: hallinnollinen henkilö ja vammaisneuvoston edustajat
 - vammaisneuvosto seuraa palvelua, raportointi kuukausittain.
- Tiedetäänkö, mihin on sitouduttu?

Kauniaisten vammaisneuvosto toivoo, että sopimusta ei allekirjoiteta ennen KHO:n päätöstä, ja huomattavien avoimien kriittisten asioiden selvittelyä ja toimenpiteiden sitovia aikataulutuksia.

Kauniainen 22.10.2020

Kauniaisten vammaisneuvosto

Marketta Forsell
Puheenjohtaja

Monica Tallberg
Varapuheenjohtaja