

Yhteiskunnan korvaamien kuljetusten tehostaminen

Ehdotus uudeksi toimintamalliksi

Lähtökohdat

Julkisin varoin toteutetaan Suomessa monipuolisesti henkilökuljetuspalveluja noin miljardin euron arvosta vuosittain. Selvitysmies Paajasen (LVM:n julkaisuja 11/2013) mukaan kuljetuskustannukset kasvavat yleistä kustannustasoa nopeammin kuljetuspalvelujen kysynnän kasvaessa alueellisen väestökehityksen, väestön ikääntymisen ja markkinaehtoisen joukkoliikenteen palvelutason heikentymisen vuoksi. Sekä selvitysmies Paajanen että joukkoliikenteen rahoitusta pohtinut työryhmä (LVM:n julkaisuja 12/2013) painottavat toimenpide-ehdotuksissaan nykyisen hajaantuneen toiminnan organisointia yhtenäisemmällä tavalla. Toimenpide-ehdotuksiin sisältyvät esimerkiksi:

- perinteisen joukkoliikenteen ja julkisesti tuetun henkilöliikenteen entistä tiiviimpi integrointi
- henkilöliikenteen hajanaisen rahoituksen kehittäminen ja pitkäjänteisen toiminnan varmistaminen
- tehokkaan tilauspalvelun aktiivinen matkojen yhdistely
- henkilöliikennepalvelujen tehokas toteuttaminen

Ramboll:n selvityksessä Kouvolan henkilökuljetusten järjestämisessä todetaan, että suurin tehostamispotentialiaali piilee yhteiskunnan korvaamien henkilökuljetusten siirtämisessä erilliskuljetuksista mahdollisimman laajasti avoimeen joukkoliikenteeseen tai asiointi-, kutsu- ja palveluliikenteeseen. Selvityksessä painotetaan myös nykyisen lainsäädännön asettavan rajoituksia erityyppisten henkilökuljetusten järjestämiselle tehokkaasti.

Uuden toimintamallin pohjaksi on tehty sidosryhmien haastatteluja Pirkanmaan alueella sekä järjestetty sidosryhmätyöpaja.

Tavoite

Uuden toimintamallin visiona on parantaa kuljetusten palvelutasoa sekä kustannus- ja resurssitehokkuutta. Tavoitteena on valtakunnantasolla sovellettava toimintamalli, jolla voidaan tehostaa yhteiskunnan korvaamia kuljetuksia. Vision mukaisessa toimintamallissa asiakas pystyy helposti tilaamaan itselleen kuljetuksen kohtuullisen lyhyellä varoitusaajalla. Asiakas saa tiedon erilaista vaihtoehtoista, joita hänen tarvitsemalleen kuljetukselle on olemassa. Hänet pidetään ajan tasalla kuljetuksen saapumis- ja matka-ajasta. Asiakas kuljetetaan määränpäähän yhteiskunnan ja asiakkaan kannalta edullisimmalla kuljetuksella asiakkaan tarpeet huomioiden. Kuljetuksen maksaminen tapahtuu vaivattomasti, eikä siitä aiheudu merkittävästi ylimääräistä työtä kuljettajalle eikä asiakkaalle.

Uuden toimintamallin lähtökohtana oletetaan, että ei ole olemassa vain yhtä oikeaa toimintamallia yhteiskunnan korvaamien kuljetusten järjestämiseksi, koska toimintaympäristö on asiakkaiden ja heidän tarpeidensa osalta hyvin vaihtuva ja toimintaympäristössä on paljon eri sidosryhmiä, joilla on erilaiset toimintatavat ja vaikuttamismahdollisuudet. Tavoitteena on esittää kokonaisuuden kannalta edullinen ja joustava ratkaisu, jossa korostuvat eri toimijoiden parhaat käytännöt ja yhteistyö.

Uusi toimintamalli

Organisointi ja järjestelmät

Uudessa toimintamallissa avoimen joukkoliikenteen ja yhteiskunnan korvaamien henkilökuljetusten raja on poistettu. Kaikki yhteiskunnan korvaamat kuljetukset ovat avointa joukkoliikennettä, säännölliset joukkoliikenteen vuorot suunnitellaan säännöllisten yhteiskunnan korvaamien kuljetusten (koulukyydit, vanhusten ja vammaisten päivätoiminta, vammaisten työ- ja opiskelumatkat) ehdoilla ja näiden vuorojen käyttöä suositellaan ensisijaisesti epäsäännöllisissä yhteiskunnan korvaamissa kuljetuksissa (terveydenhuoltomatkat, vanhusten ja vammaisten asiointimatkat) käytettäväksi. Myös toimintoja voidaan suunnitella kuljetustarpeen vähentämiseksi ja kuljetusten tehostamiseksi, esimerkiksi toimintojen alkamisaikoja porrastamalla ja tuomalla palvelut asiakkaiden luo (palveluauto, terveyspalveluja kauppakeskuksissa, jne...). Terveys- ja hoito-osalta kiireettömään hoitoon kutsut järjestetään alueittain tietyille päville ja ennakoiduista kotiutuksista toimitetaan tieto kuljetusten järjestelyyn edellisenä päivänä tehokkaiden kuljetusten mahdollistamiseksi.

Henkilöliikenteen suunnittelu ja toteutus tehdään viidellä sote-alueella, joissa toimivaltainen viranomainen määrittelee alueen joukkoliikenteen palvelutason ja suunnittelee hankkimansa liikenteen. Viranomaisen toiminta rahoitetaan toteutuneiden kuljetuskustannusten perusteella siten, että terveydenhuollon matkojen kustannuksista vastaa valtio ja muista kustannuksista kunnat asiakkaiden asuinkunnan mukaisesti. Kuntatason asiakasrajapinnassa toimivat kuljetusten asiakasyhteistyhenkilöt, jotka kuuluvat sote-alueen viranomaisen organisaatioon. Toimivaltaisella viranomaisella on myös käytettävissään markkinaehtoisen joukkoliikenteen reaaliaikainen aikataulutieto, jotta sitä voidaan tehokkaasti hyödyntää yhteiskunnan korvaamien kuljetusten järjestämisessä.

Uuden toimintamallin mahdollistavat tietojärjestelmät jotka voivat olla erilaiset sote-alueiden välillä, mutta sisältävät kuitenkin yhteisiä ominaisuuksia ja tietosisältöjä alueiden välisen yhteistyön ja aluerajat ylittävien matkojen mahdollistamiseksi. Kuljetusten suunnittelu- ja optimointijärjestelmä hyödyntää joukkoliikenteen reaaliaikaista aikataulutietoa ja sisältää tiedot asiakkaiden liikkumiskykyyn liittyvistä kaluston ominaisuuksista, kuten matalalattiaisuus, pyörätuolivarusteet, jne. Optimointi mahdollistaa reaaliaikaisen kuljetusten optimoinnin, eli kaluston reitin muuttamisen kesken ajon laatukriteerien määrittelemissä rajoissa. Asiakastiedot ovat asiakkaan ja hänen avustajansa puhelinnumeroihin sidottuja, jolloin asiakastiedot tulevat automaattisesti tilauskeskuksen näkyviin. Asiakkailta on mahdollisuus itse tarkastaa ja päivittää tietojaan puhelinpalvelun sekä internet- ja mobiilikäyttöliittymän kautta.

Asiakasnäkökulma

Uuden toimintamallin lähtökohdana on, että kaikki asiakasryhmät (itse maksavat, koululaiset, vanhukset, vammaiset, terveydenhuollon asiakkaat) voivat käyttää samaa kuljetusvälinettä. Lähtökohdasta poikkeamisen mahdollistavat kriteerit määritellään lainsäädännössä. Sote-alueen toimivaltainen viranomainen voi laajentaa lainsäädännössä määritettyjä oikeuksia. Viranomainen määrittelee selkeät ohjeet, joita oikeuksia myöntävät henkilöt käyttävät. Terveys- ja hoito-osalta oikeuksia myöntävät lääkärit, koulukyytien, vanhusten ja vammaisten osalta kuntatasolla toimivat kuljetusten asiakasyhteistyhenkilöt. Mahdollisia erityisoikeuksien syitä ovat esimerkiksi:

- terveydentila,
- matkan keston pidentymisestä johtuva terveydellinen riski,
- kansamatkustajien turvallisuutta uhkaava arvaamaton käytös tai
- kansamatkustajien matkan kestoa liiallisesti pidentävä saattoavun tarve.

Matkojen yhdistelyä rajoittavien oikeuksien päivitys tapahtuu suoraan kuljetusten suunnittelu- ja optimointijärjestelmän asiakasrekisteriin kunnan kuljetusyhteyshenkilöiden kautta ja terveydenhuollon matkojen osalta lääkärin lausunnon perusteella kuljetuksen tilaushenkilön kautta.

Koulukyydit, vanhusten ja vammaisten päivätoiminnan säännölliset kuljetukset sekä vammaisten työ- ja opiskelumatkat ovat lähtökohtaisesti asiakkaille ilmaisia. Vanhusten ja vammaisten asiointimatkoille määritellään euromääräinen enimmäismäärä, joka on sidottu alueluokittain (esim. kaupunkialue, ydinmaaseutu, harvaan asuttu maaseutu) lähipalvelujen (elintarvikekauppa, terveysasema, kirjasto, posti) etäisyyteen (esim. kotitalouksien kulutustilasto / etäisyys lähipalveluihin, Tilastokeskus). Lainsäädännössä määritellään matkustusoikeuden euromääräinen minimi eri alueluokille ja sote-alueen viranomaisen voi halutessaan nostaa euromäärää. Terveydenhuollon matkojen osalta määritellään lainsäädännössä asiakkaan omavastuun enimmäismäärä. Omavastuuta pienentävät vain ennakoon yhdistelykeskuksen tietoon annetut matkat. Matka voidaan siis suorittaa myös omaa autoa käyttäen, mutta tällöin matka tulee samalla yhdistelyn piiriin ja lisämatkustajien ottamisesta kieltäytyminen ilman tähän oikeuttavaa erityisoikeutta pudottaa matkan pois omavastuuta pienentävistä matkoista. Lisämatkustajan matkasta maksetaan auton omistajalle korvaus liikennöitsijöille käytettävän hinnaston mukaisesti.

Kuljetusten maksamiseen käytetään useaa mahdollisuutta. Maksu voidaan suorittaa käteisellä, ennakoon ladattavalla arvolipulla, mobiilisovelluksella tai jälkikäteen laskutettuna. Kaikissa tapauksissa asiakas maksaa vain omavastuusuutensa ja jäljelle jäävä osuus tilitetään liikennöitsijälle.

Matkojen laatuksiteerit

Uudessa toimintamallissa matka pitää tilata tuntia ennen haluttua lähtöaikaa. Tätä nopeampi lähtö on mahdollinen, jos kyseiselle matkalle on sopiva reitti ja reitin ajavan kaluston kapasiteetti tulee kyseisestä tilauksesta täyteen. Suurimpiin matkojen lähtöpisteisiin (sairaalat, palvelukeskittymät) järjestetään henkilökunta avustamaan kuljetuksen tilausten tekemisessä sekä odotustilat asianmukaisine istumismahdollisuuksineen ja ilmainen kahvitarjoilu, jotta odotusaika ei käy liian raskaaksi. Asiakkaat pidetään hyvin informoituina odotusajan pituudesta. Henkilökunta voi olla palkattua henkilökuntaa, siviilipalvelushenkilöitä tai vapaaehtoistyöntekijöitä esimerkiksi yhdistysten kautta.

Tilauksessa kysytään haluttu saapumisajankohta ja saapumisen aikaikkuna on aikataulutetussa kuljetustarpeessa (terveydenhuollon tai palvelupaikan varattu aika) enintään 20 minuuttia ennen haluttua ajankohtaa. Mikäli kuljetustarpeeseen ei liity ajanvarausta, saapumisaika voi olla 20 minuuttia ennen tai jälkeen halutun saapumisajan. Noudon ajankohta voi olla aikaisintaan tunti tilauksesta ja ajankohta tarkennetaan asiakkaalle 10 minuuttia ennen aikaisinta noutoaikaa asiakkaan toiveen mukaisella tavalla tekstiviestillä, automaattipuhelulla tai asiakaspalvelijan puhelulla. Tarkennetusta noutoajankohdasta sallitaan +/- 5 minuutin poikkeama.

Matka-aika saa olla yhdistelyn vuoksi korkeintaan 50 % pidempi kuin lyhin matka-aika lähtö- ja määräpaikan välillä. Matkaan saa sisältyä korkeintaan kaksi järjestettyä vaihtoa tai yksi järjestämätön vaihto. Järjestetyllä vaihdolla tarkoitetaan vaihtoa, jossa asiakas ei voi myöhästyä jatkoyhteydestään, eli tarvittaessa jatkoyhteys odottaa matkustajaa. Järjestämättömän vaihdon epäonnistuessa asiakkaalle tarjotaan mahdollisimman pian kuljetus määräpaikkaan lyhintä mahdollista reittiä. Vaihtopaikkojen suunnittelussa korostuvat asiakkaiden viihtyvyyteen vaikuttavat laatuksiteerit, kuten istumismahdollisuudet ja sääsuoja.

Tärkeimmät erot nykytilaan

- matkatyyppien raja-aitojen poisto, kaikki yhteiskunnan korvaamat kuljetukset ja avoin joukkoliikenne samassa järjestelmässä
- kuljetusten suunnittelun maantieteellinen laajuus vaihtuu kunnista sote-alueelle
- tietojärjestelmien valtakunnallinen yhteensopivuus tärkeimpien tietojen osalta
- yhdistelyä rajoittavien oikeuksien määrittely lainsäädännöllä ja myöntövastuun siirto lääkäreille ja kunnan kuljetusyhteyshenkilöille
- yksityisautojen ottaminen järjestelmän osaksi

Yhteystiedot

Kommentit ja ehdotukset toimintamalliin liittyen tulee tehdä marraskuun 2014 aikana sähköpostitse.

Tutkijatohtori Heikki Liimatainen
Liikenteen tutkimuskeskus Verne
Tampereen teknillinen yliopisto
heikki.liimatainen@tut.fi