

Sari Toivonen

KYYDINVÄLITYSPALVELUN KÄYTTÖÖNOTTOPROJEKTI
PROJEKTIJOHTAMISEN NÄKÖKULMASTA

Kansainvälisen kaupan koulutusohjelma
2016

KYYDINVÄLITYSPALVELUN KÄYTTÖÖNOTTOPROJEKTI PROJEKTIOHTAMISEN NÄKÖKULMASTA

Toivonen, Sari
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Kansainvälisen kaupan koulutusohjelma
Elokuu 2016
Ohjaaja: Lundell, Teppo
Sivumäärä: 42
Liitteitä: 8

Asiasanat: palveluliikenne, projektijohtaminen, projektipäälliköt

Opinnäytetyön aiheena sekä tavoitteena oli toteuttaa ja dokumentoida kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojekti toimeksiantajalle Rauman kaupungille.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsiteltiin projektin johtamisen ja hallinnan teoriaa niiltä osin kuin sen todettiin sopivan kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojektiin ja näkökulmaa rajattiin edelleen projektipäällikön tehtävää ajatellen. Teoriaosuus koostuu projektin johtamisen ja hallinnan kirjallisuudesta.

Tutkimusmenetelminä käytettiin kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojektin eri vaiheiden tarkkaa dokumentointia, osallistuvaa havainnointia ja henkilöhaastatteluja. Haastateltavina olivat Rauman kaupungin vammaistyön päällikkö Vesa Kiiski ja logistiikkasuunnittelija Risto Peltonen. Opinnäytetyön empiirisen osan tavoitteena on toimia kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojektin loppuraporttina.

Tutkimustulokset saatiin vertailemalla ja analysoimalla teoriaa ja käytännön toimintaa. Vertailun ja analysoinnin pohjalta saatiin selvitettyä projektityöskentelyn haasteita, mahdollisuuksia, ongelmia ja ratkaisuja julkisessa organisaatiossa.

FLEET MANAGEMENT SERVICE PROJECT FROM THE PERSPECTIVE OF PROJECT MANAGEMENT

Toivonen, Sari

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in International Business

August 2016

Supervisor: Lundell, Teppo

Number of pages: 42

Appendices: 8

Keywords: service transport, project management, project managers

The subject and the purpose of this thesis were to implement and document a fleet management service project to the city of Rauma.

The theory part of this thesis consists of the theory on project management in those parts that were suitable for the fleet management service project and the point of view was defined to the perspective of a project manager. The theory part consists of the literature on project management.

The research part of the thesis was conducted by documenting the different phases of the fleet management service project, observing and interviewing the Head of disability work and the logistics planner of the city of Rauma. The purpose of the empirical part of this thesis is to act as the final report of this project.

The research results were found by comparing and analyzing theory and practice. From the basis of comparison and analyzing I was able to determine some challenges, possibilities, problems and solutions of project working in a public organization.

SISÄLLYS

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | JOHDANTO..... | 5 |
| 2 | TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET, KÄSITTEELLINEN VIITEKEHYS JA TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY..... | 6 |
| 2.1 | Tarkoitus ja tavoitteet | 6 |
| 2.2 | Käsitteellinen viitekehys..... | 6 |
| 2.3 | Toimeksiantajan esittely | 8 |
| 3 | PROJEKTIN JOHTAMISEN JA HALLINNAN TEORIAA..... | 10 |
| 3.1 | Projektin organisointi ja suunnittelu | 10 |
| 3.2 | Projektin johtaminen, hallinta ja seuraaminen..... | 13 |
| 3.3 | Projektiviestintä ja projektiviestinnän kanavat | 15 |
| 3.4 | Projektin loppuun saattaminen..... | 16 |
| 3.5 | Projektijohtamisen ja – hallinnan ongelmakohdat ja ratkaisumallit..... | 18 |
| 4 | KYYDINVÄLITYSPALVELU..... | 21 |
| 4.1 | Kyydinvälityspalvelun tarkoitus ja tavoitteet | 21 |
| 4.2 | Kyydinvälityspalvelun asiakkaat | 21 |
| 4.3 | Kyydinvälityspalvelun tuottaja ja kyydinvälitysjärjestelmän ohjelmistoyritys | 22 |
| 5 | TUTKIMUSMENETELMÄT..... | 23 |
| 5.1 | Toiminnallinen ja laadullinen tutkimus | 23 |
| 5.2 | Menetelmät | 24 |
| 5.3 | Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti | 25 |
| 6 | KYYDINVÄLITYSPALVELUN KÄYTTÖÖNOTTOPROJEKTI..... | 25 |
| 6.1 | Käyttöönottoprojektin suunnittelu | 25 |
| 6.2 | Käyttöönottoprojektin käynnistys ja toteutus | 29 |
| 6.3 | Käyttöönottoprojektin viestintä ja tiedottaminen..... | 32 |
| 6.4 | Käyttöönottoprojektin loppuun saattaminen..... | 33 |
| 6.5 | Käyttöönottoprojektin arviointi, ongelmakohdat ja ratkaisut | 33 |
| 7 | TULOKSET | 37 |
| 8 | POHDINTA..... | 40 |
| | LÄHTEET..... | 41 |
| | LIITTEET | |

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni toimeksiantaja, Rauman kaupunki, kilpailutti kyydinvälityspalvelun alkuvuodesta 2016. Kilpailutettuun kyydinvälityspalveluun sisältyy käyttöönottoprojekti ja kyydinvälityspalvelu. Tässä opinnäytetyössä perehdytään kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojektin johtamiseen ja hallintaan projektijohtamisen näkökulmasta.

Kyydinvälityspalvelun toiminta aloitetaan Rauman kaupungin vammaispalvelu- (VPL), kehitysvamma- (KVL) ja sosiaalihuoltolakiin (SHL) perustuvien kuljetusten ohjauksella ja välityksellä. Kyydinvälityspalvelulla tarkoitetaan taksikyytien ohjaamista ja yhdistämistä sellaisten erityisryhmien osalta, jotka eivät voi käyttää tavallista joukkoliikennettä. Kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojektilla varmistetaan, että kyydinvälitysjärjestelmä ja -palvelu toimivat ja täyttävät Rauman kaupungin niille asettamat vaatimukset.

Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen erityisesti toimeksiantajalle, mutta myös yleisemmin. Kyydinvälityspalvelulla tavoitellaan säästöjä sekä toiminnan avoimuutta ja tehostamista, koska lakisääteisten henkilökuljetusten määrät ovat suuria ja siten myös kustannukset kunnille korkeat. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2015, 7-9.)

Projektityöskentely on julkisella sektorilla kohtuullisen uutta. Palveluja ulkoistetaan enenevässä määrin, jolloin niin julkisen sektorin edustajien kuin palvelun tuottajienkin on entistä enemmän tehtävä nopeatempoista ja tiivistä yhteistyötä palvelujen tuottamiseksi mahdollisimman häiriöttömästi. Koska kyydinvälityspalvelun toiminta Raumalla aloitetaan erityisryhmien kuljetusten ohjauksella ja välityksellä, niin projektin johtamisen ja hallinnan merkitys korostuu.

Keskustelimme logistiikkasuunnittelija Risto Peltosen kanssa jo kesällä 2015 opinnäytetyön tekemisestä tulevaan kyydinvälityspalvelun muutokseen liittyen ja lopullinen aihe sekä näkökulma muotoutuivat alkuvuodesta 2016. Päädymme sellaiseen ratkaisuun, että toimin kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojektin projektipäällikkönä huolehtien projektin vaiheiden dokumentaatiosta sekä toimeksiantajan asettamien laatuvaatimusten toteutumisesta.

2 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET, KÄSITTEELLINEN VIITEKEHYS JA TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

2.1 Tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoituksena on syventyä projektijohtamiseen ja -hallintaan Rauman kaupungin kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojektissa. Työn tarkoituksena ei ole tuottaa uutta tietoutta projektin johtamisesta ja hallinnasta, vaan luoda selkeitä toimintamalleja ja -tapoja vastaaviin projekteihin erityisesti Rauman kaupungille, mutta mahdollisesti myös muille kunnille. Tarkoituksena on helpottaa projektityöskentelyä julkisella sektorilla.

Opinnäytetyön tavoitteena on toteuttaa kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojekti ja dokumentoida tarkasti käytetyt menetelmät, tiedot ja tulokset Rauman kaupungille. Opinnäytetyö vastaa seuraaviin tutkimuskysymyksiin ja niiden osaongelmiin:

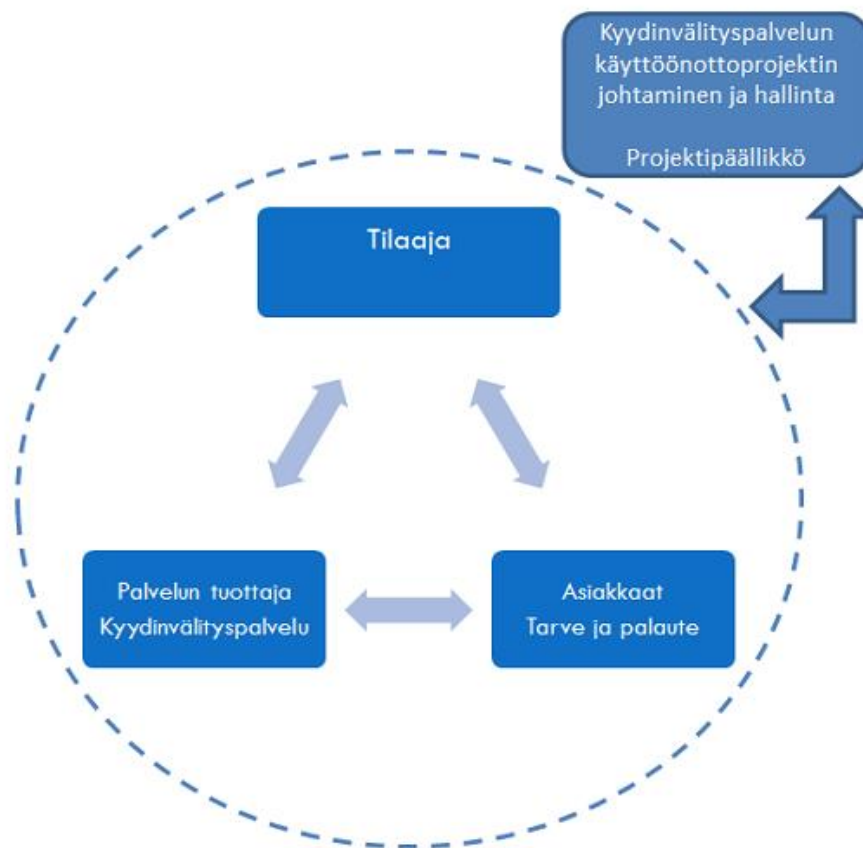
- 1) Mitä on hyvä projektijohtaminen ja -hallinta projektipäällikön näkökulmasta?
 - Mitkä ovat projektipäällikön tärkeimmät ominaisuudet ja tehtävät?
- 2) Mikä on kyydinvälityspalvelu?
 - Mitä kuljetuksia kyydinvälityspalvelu kattaa käyttöönottoprojektin aikana?
- 3) Miten johtaa kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojekti siten, että saavutetaan mahdollisimman sujuva startti niin tilaajan, palvelun tuottajan kuin asiakkaidenkin osalta?

Opinnäytetyössä käsitellään projektin ohjaamiseen ja hallintaan liittyvää teoreettista tietoa ja kysymyksiä vain niiltä osin kuin ne ovat sovellettavissa Rauman kaupungin kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojektiin. Opinnäytetyössä ei käsitellä henkilö- kuljettamista ja -kuljetuksia yleisellä tasolla.

2.2 Käsitteellinen viitekehys

Tutkimuksen tarkoituksen ja tavoitteiden ymmärtämiseksi tarvitaan käsitteellinen viitekehys, josta näkyy tämän opinnäytetyön keskeisten osapuolien sekä käsitteiden

liittyminen toisiinsa. Tätä osapuolien ja käsitteiden liittymistä toisiinsa havainnollistaa kuvio 1.



Kuvio 1. Käsitteellinen viitekehys

Tilaaja eli Rauman kaupunki vastaa käyttöönottoprojektin ohjauksesta ja hallinnasta, mutta ohjaukseen ja hallintaan vaikuttavat niin palvelun tuottaja kuin kyydinvälityspalvelua käyttävät asiakkaatkin. Projektipäällikkö edustaa tilaajaa ja hänen tehtävänsä on varmistaa, että kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojekti toteutetaan sovitus- ja aikataulussa tilaajan edellyttämällä tavalla ja kaikki osapuolet ovat tietoisia tehtävistään sekä mahdollisista projektiin vaikuttavista muutoksista. Projektipäällikkö myös huolehtii projektin dokumentaatiosta ja luovuttaa loppuraportin Rauman kaupungille käyttöönottoprojektin päätyttyä.

Varsinaiselle kyydinvälityspalvelulle ja -järjestelmälle on määritelty jo tarjouspyynnössä tietyt vaatimukset. Palvelun tuottajan tehtävänä on varmistaa, että heidän palvelunsa ja järjestelmänsä todellakin täyttävät nämä vaatimukset sekä järjestää järjestelmän testausta ja tarvittavaa koulutusta tilaajalle.

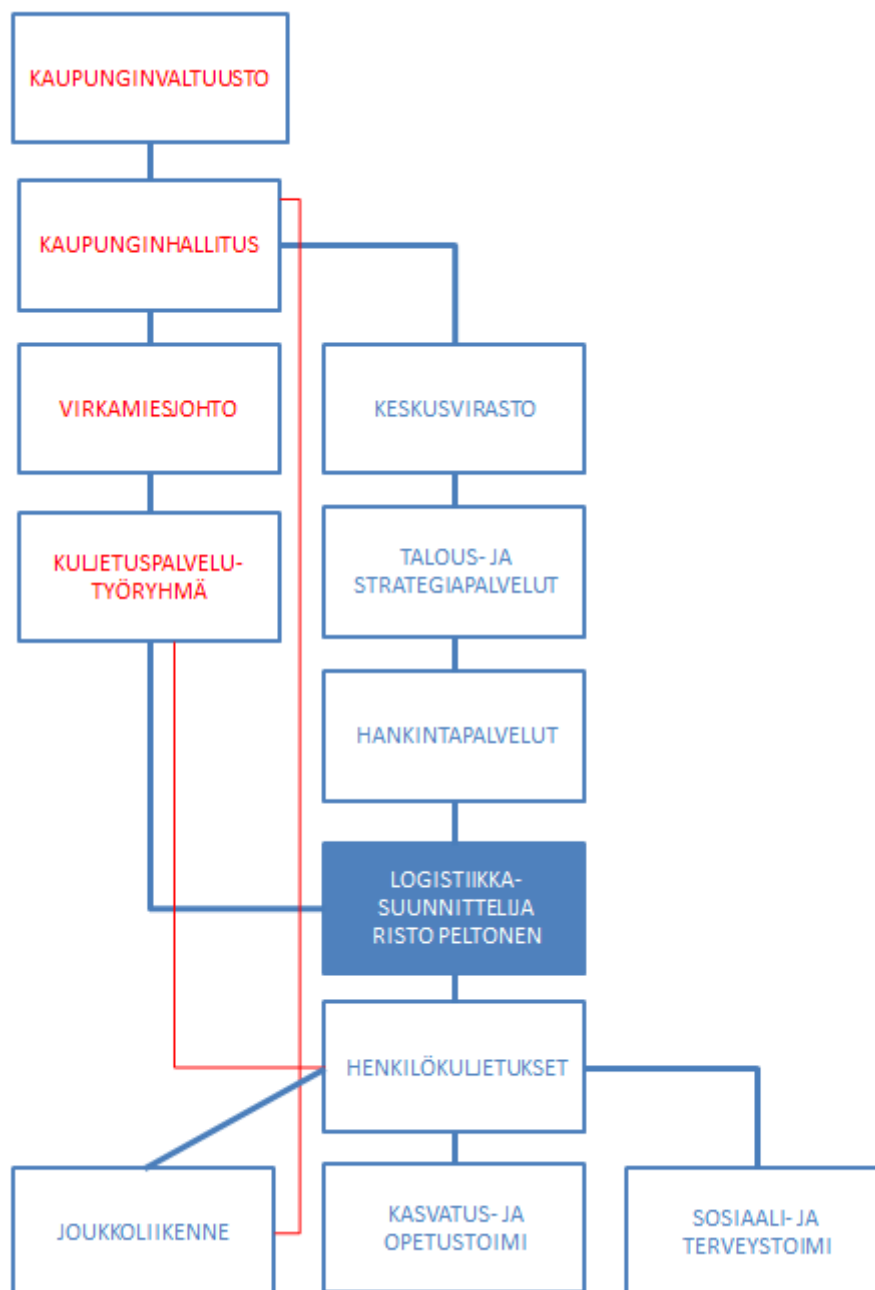
Kyydinvälityspalvelun asiakkaiden tarpeet ja palautteet on otettava huomioon kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojektin aikana. Käytännössä käyttöönottoprojekti ei saisi vaikuttaa heidän liikkuvuuteensa.

2.3 Toimeksiantajan esittely

Toimeksiantajana on Rauman kaupunki. Yleisesittelyn sijaan opinnäytetyön aiheen kannalta on hyödyllisempää esitellä, miten Rauman kaupunki on organisoinut henkilökuljetukset.

Käytännössä Rauman kaupungin lakisääteisistä henkilökuljetuksista huolehtii logistiikkasuunnittelija Risto Peltonen yhteistyössä eri hallintokuntien yhteyshenkilöiden kanssa. Näitä hallintokuntia ovat kasvatus- ja opetustoimi, sosiaali- ja terveystoimi sekä kaupunginhallitus. Kasvatus- ja opetustoimen järjestämiä kuljetuksia ovat esi-koulu- ja koulukuljetukset. Sosiaali- ja terveystoimen järjestämiä kuljetuksia ovat sosiaalihuolto- ja vammaispalvelulain alaiset kuljetukset. Rauman paikallis- ja seutu-liikenteen sekä palveluliikenteen suunnittelu, hankinta ja valvonta kuuluvat kaupunginhallitukselle, koska toimivaltaisena joukkoliikenneviranomaisena Rauman kaupunki vastaa kaikille saatavilla olevan joukkoliikenteen järjestämisestä kunnan alueella. Rauman kaupungilla on myös kuljetuspalvelutyöryhmä, jossa toimii virkamiehiä eri hallintokunnista. Kuljetuspalvelutyöryhmä lähinnä käy läpi logistiikkasuunnittelijan kehitysehdotuksia kuljetuksiin liittyen ennen kuin ne menevät eri lautakuntien käsiteltäväksi. (Peltonen henkilökohtainen tiedonanto 22.3.2016.)

Logistiikkasuunnittelija toimii osana hankintapalveluja, jota johtaa hankintapäällikkö Jaakko Aerila. Hankintapalvelut on osa talous- ja strategiapalveluita ja se taas on osa keskusvirastoa. Kaupunginjohtajat, kaupunginhallitus ja kaupunginvaltuusto ohjaavat keskusviraston toimintaa. (Peltonen henkilökohtainen tiedonanto 22.3.2016.) Rauman kaupungin henkilökuljetusten organisointi on havainnollistettu kuviossa 2.



Kuvio 2. Rauman kaupungin henkilökuljetusten organisointi

Opinnäytetyön aiheena oleva kyödinvälityspalvelun käyttöönottoprojekti toteutetaan yhteistyössä vammaispalvelujen kanssa, joka on osa sosiaali- ja terveystoimea. Vammaispalveluista vastaa vammaistyön päällikkö Vesa Kiiski. (Rauman kaupungin www-sivut 2016.)

3 PROJEKTIN JOHTAMISEN JA HALLINNAN TEORIAA

3.1 Projektin organisointi ja suunnittelu

Projektin toteuttamiseen tarvitaan projektiorganisaatio, jossa nimetyt henkilöt työskentelevät määräajan. Projektiorganisaation koko ja luonne riippuu toteutettavan projektin koosta ja luonteesta. Pienessä ja lyhytkestoisessa projektissa organisaatio koostuu projektipäälliköstä ja projektiryhmän jäsenistä. (Pelin 2011, 63 – 70.)

Projektipäällikkö vastaa projektista kokonaisuudessaan. Projektipäällikön tehtävät ovat:

- projektisuunnitelman laatiminen tai sen laatimisen johtaminen
- projektiryhmän työskentelyn käynnistäminen ja ohjaaminen
- projektin toimeenpanon johtaminen ja tehtävien antaminen sekä työn edistymisen valvonta
- projektiryhmän varustaminen tarvittavilla tiedoilla ja koulutuksella
- projektin dokumentointi ja dokumenttien arkistointi
- projektin loppuraportin laatiminen ja projektin päättäminen

Projektiryhmän jäsenten tulee hallita oman vastualueensa vaatima ammattitaito.

Projektiryhmän jäsenten tehtävät ovat:

- osallistuminen projektisuunnitelman laadintaan oman tehtäväalueensa osalta eli oman tehtävän sisällön, työmäärän ja aikataulun määrittäminen
- projektipäällikön määrittämien tehtävien suorittaminen hyvin laadullisesti
- työn edistymisen raportoiminen projektipäällikölle
- työn tulosten dokumentoiminen oman tehtäväalueensa osalta
- oman ammattitaitonsa ja työmenetelmien kehittäminen projektin aikana. (Pelin 2011, 67 – 68.)

Projektin suunnittelun lähtökohdaksi tulisi valita sellainen projektiin vaikuttava tekijä, jonka merkitys erityisesti korostuu toteutettavassa hankkeessa. Tällaisia projektiin vaikuttavia erilaisia tekijöitä ovat aikataulu, budjetti, tavoite, tekijät ja toimintatapa. Projektin luonne pitkälti määrittää, mikä näistä tekijöistä on merkittävin suunnittelun kannalta. (Kettunen 2009, 94 – 98.)

Projektisuunnitelma

Projektisuunnitelma on yleensä useamman dokumentin kooste. Projektin koko ja luonne määrittävät projektisuunnitelman rakenteen. Projektisuunnitelman runko voi rakentua esimerkiksi tiivistelmästä, johdannosta ja lähtökohdista, projektin tavoitteesta, projektiorganisaatiosta, rajauksista, aikataulusta, muutosten hallinnasta, projektin riskeistä ja niiden hallinnasta, viestinnästä ja dokumentoinnista, projektin tuloksista, projektin päättämisestä sekä projektin sanastosta ja termistöstä. (Kettunen 2009, 98 – 99.)

Projektisuunnitelman tiivistelmä antaa kokonaiskuvan projektista ja perustiedot niille, jotka eivät ehdi tai jaksaa lukea koko suunnitelmaa lävitse. Projektisuunnitelman johdannossa ja lähtökohdissa kuvataan projektin tilaaja, tausta ja lähtökohdat. Projektissa mukana olevien tahojen on tärkeää tietää, kenelle projekti tehdään ja millaisessa toimintaympäristössä sen toteutetaan. Johdannosta käy ilmi myös projektin yhteyshenkilö. (Kettunen 2009, 99 – 100.)

Projektin tavoite on koko suunnitelman ydin eli projektisuunnitelmassa tavoite tulee käydä lävitse huolellisesti ja tarkasti sekä kertoa, mitä on tehtävä tavoitteeseen pääsemiseksi. Varsinainen tavoite on hyvä jakaa välitavoitteisiin, jolloin projektin edistymisen seuranta helpottuu ja projektityöskentelystä tulee palkitsevampaa. (Kettunen 2009, 100 – 101.)

Projektiorganisaation määrittäminen projektisuunnitelmaan kertoo vastuunjaon. Vastuunjaon kirjaaminen varmistaa sen, ettei mikään projektin osa-alueista jää ilman vastuuhenkilöä. Kaikki työ, jota ei ole erikseen määritelty jollekin vastuuhenkilölle, jää projektipäällikön tehtäväksi. Projektisuunnitelman rajauksilla tarkennetaan projektin sisältöä, tavoitetta, työnjakoa ja vastuita. Rajaukset helpottavat projektin toteuttamista ja projektipäällikön työtä. Rajaukset myös pitävät projektin koon kohtuullisena. (Kettunen 2009, 103, 111.)

Projektisuunnitelmaan kirjattava projektin aikataulutusta on yksi tärkeimmistä projektin onnistumisen mittareista. Aikataulutaminen on vaikeaa, mutta projektisuunnitelmasta tulisi ilmetä projektin tarkat aloitus-, ja päättämispäivät sekä välitavoitteiden

valmistumispäivämäärät. Aikataulutuksessa täytyy ottaa huomioon loma-ajat, pyhäpäivät sekä projektiorganisaation jäsenten aikataulut ja muiden työtehtävien kuormittavuus. Aikataulutukseen vaikuttaa myös se, että jotkin työtehtävät ovat riippuvaisia joidenkin projektin vaiheiden valmistumisesta. Aikataulutuksessa kannattaa jättää ylitysvara mahdollisten ennakoimattomien ja odottamattomien tapahtumien vuoksi, joita ovat esimerkiksi työntekijöiden sairastumiset. (Kettunen 2009, 113 – 114.)

Projektisuunnitelmaan on myös hyvä kirjata käytännöt muutosten hallinnasta eli jokaisesta tavoitteeseen, suunnitelmaan, aikatauluun, budjettiin, tekijöihin ja toimintaympäristöön vaikuttavasta muutoksesta laaditaan oma dokumenttinsa. Dokumentista tulisi käydä ilmi, kuka on pyytänyt muutosta tai laittanut sen alulle, muutoksen kuvaus, miten kyseinen muutos vaikuttaa projektin muihin osa-alueisiin sekä aikatauluun ja budjettiin ja kuka vastaa muuttuneesta tehtävästä. (Kettunen 2009, 120 – 122.)

Projektisuunnitelmaan tulisi sisällyttää riskianalyysi, joka käydään läpi projektiorganisaation kokouksissa. Riskianalyysissä arvioidaan mahdolliset uhat projektin ja sen eri vaiheiden toteuttamiselle, niiden koko ja luonne sekä varotoimenpiteet näiden uhkien välttämiseksi. Riskianalyysin läpikäyminen projektiorganisaation kokouksissa helpottaa uhkien seuranta ja ennaltaehkäisyä. (Kettunen 2009, 122.)

Lyhyissä, pienissä ja yksinkertaisissa projekteissa tulisi välttää turhaa raportoinnin byrokratiaa eli suulliset tai kirjalliset lyhyet väliraportit sähköpostitse projektin tilaajalle riittävät. Pienen projektin viestintä- ja dokumentointisuunnitelma voi olla esimerkiksi tällainen:

1) Viestintäsuunnitelma

- Projektipäällikkö raportoi viikoittain suullisesti tai sähköpostitse projektin tilaajalle etenemisestä.
- Projektipäällikkö tiedottaa projektin tilaajalle suullisesti tai sähköpostitse kaikista muutoksista tai yllätyksistä projektin aikana.

2) Dokumentointisuunnitelma

- Projektiorganisaatio laatii projektisuunnitelman, jota projektipäällikkö ylläpitää. Projektipäällikkö kirjaa kaikki projektin aikana sovittavat muutokset pro-

jektisuunnitelmaan ja jakaa suunnitelman muutosten jälkeen projektiorganisaation muille jäsenille.

- Projektipäällikkö kirjoittaa loppuraportin projektin päätyttyä. Loppuraporttiin projektipäällikkö kirjaa kokemukset projektin onnistumisesta. Erityisen tärkeää tietoa ovat työmäärien pysyvyys sovitussa ja mitä tulisi jatkossa huomioida vastaavanlaisissa projekteissa.

Projektisuunnitelmaan kirjataan myös projektin tulosten luovutus ja sen päättäminen. Projektin tulosten luovutus- ja päättämistapoja on monia riippuen projektin tuloksesta. (Kettunen 2009, 123, 125 – 126.)

Projektin sanasto ja termistö on hyvä liittää sellaisiin projektisuunnitelmiin, joissa käytetään sellaista ammatillista sanastoa ja termistöä, mikä ei ole kaikille projektin jäsenille tuttua. Tällainen ammatillinen sanasto ja termistö liitetään projektisuunnitelman loppuun. (Kettunen 2009, 126.)

3.2 Projektin johtaminen, hallinta ja seuraaminen

Projektin johtaminen perustuu asiantuntijoiden väliseen tiiviiseen yhteistyöhön ja ryhmätyöskentelyyn, jota projektipäällikkö ohjaa tavoitteiden mukaiseen suuntaan delegoimalla tehtäviä niin projektiryhmälle kuin eri osa-alueiden vastuuhenkilöille. Taito delegoida tehtäviä on projektipäällikön tärkein ominaisuus, koska asiantuntijoiden välisen yhteistyön ja ryhmätyöskentelyn ohjaus vaatii päivittäistä suunnittelu-, toimeenpano- ja valvontatyötä. Ohjaamisen lisäksi, projektipäällikön tehtävänä on varmistaa projektiorganisaatiolle työrauha sekä suojata sitä muun organisaation byrokratialta. Hierarkkisuuden tulisi hälvetä tehokkaassa projektityöskentelyssä. (Ruuska 2012, 136 – 137.)

Projektipäällikön johtamis- ja ohjaamistyylin tulisi olla osallistuva eli se edistää ja tehostaa projektiryhmän luovuutta. Osallistuvaan johtamis- ja ohjaamistyyliin kuuluu myös avoin viestintä. Delegoinnin rinnalla yhtenä projektipäällikön tärkeänä ominaisuutena korostuukin kyky toimia eräänlaisena siltana eri asiantuntijoiden välillä eli enemmän johdattaa kuin johtaa ihmisiä. Eräänlaisena siltana ja johdattajana toimiminen vaatii myös kärsivällisyyttä ja sovittelutaitoa. Eri asiantuntijoilla ja muilla pro-

jektiryhmän jäsenillä saattaa olla hyvinkin vahvoja mielipiteitä ja näkemyksiä, jotka kuitenkin tulisi valjastaa palvelemaan yhteistä tavoitetta. (Ruuska 2012, 131 – 132.)

Projektipäällikön johtamis- ja ohjaamistehtävä on eri asiantuntijoiden, ihmisten ja asioiden kytkemistä toisiinsa. Projektipäällikkö liittää toisiinsa projektin eri tehtävät ja vaiheet. Projektipäällikkö vastaa tilaajan ja sidosryhmien pitämisestä ajan tasalla sekä ottaa toiminnassaan huomioon niin tilaajan kuin sidosryhmien odotukset projektin suhteen. Projektipäällikön pitää siis pystyä viestimään tehokkaasti niin projektiryhmässä kuin sen ulkopuolellekin säännöllisesti. (Ruuska 2012, 139 – 140.)

Projektipäällikön tulee seurata aktiivisesti ja huolella muutamia projektin alueita varmistaakseen työn etenemisen aikataulussa ja sujuvasti. Ensinnäkin projektipäällikkö varmistaa, että eri osa-alueet ja työtehtävät toteutetaan sovitussa aikataulussa ja projektisuunnitelman mukaisesti. Toiseksi projektipäällikkö valvoo, että toteutetun työn määrä pysyy hallinnassa eikä kasva suunniteltua suuremmaksi. Työmäärän suureneminen venyttää aikataulua sekä lisää kustannuksia. Kolmanneksi projektipäällikkö myös valvoo, että tehdyn työn laatu vastaa projektille asetettuja laadullisia vaatimuksia. Neljänneksi projektipäällikkö seuraa projektin kustannusten kehittymistä budjetissa pysymiseksi. Viidentenä projektipäällikkö tarkkailee niin projektiryhmän jäsenten kuin projektiin muulla tavoin kytkeytyneiden tahojen asenteita projektin aikana. Niin projektiryhmän jäsenten kuin projektiin kytkeytyneiden tahojen positiiviset asenteet vaikuttavat projektin etenemiseen aikataulussa ja työn laatu on hyvää. Negatiiviset asenteet vaikeuttavat projektin etenemistä aikataulussa ja työn laatu kärsii. Kuudentena projektipäällikkö tarkkailee myös projektiryhmän kiinteyttä sekä ryhmän jäsenten välistä yhteistyötä. Kaikki mainitut alueet vaikuttavat ratkaisevasti projektin onnistumiseen. (Campbell 2014, 261 - 262.)

Projektipäällikön aktiivinen ja huolellinen projektin edellä mainittujen alueiden seuranta auttaa myös muussakin kuin työn etenemisen varmistamisen aikataulussa ja sujuvasti. Se helpottaa projektin tilasta ja mahdollisista muutoksista viestimistä projektiryhmän jäsenille, auttaa niin tilaajan kuin eri sidosryhmien odotusten hallinnassa projektin suhteen sekä antaa perusteita mahdollisille muutoksille. (Campbell 2014, 264.)

3.3 Projektiviestintä ja projektiviestinnän kanavat

Projektiviestintä on projektityöskentelyn kriittisin osa ja se tarkoittaa käytännössä kaikenlaista yhteydenpitoa projektipäällikön, projektiryhmän jäsenten, tilaajan ja eri sidosryhmien välillä. Projektipäällikkö vastaa viestinnästä ja hänen on viestiessään mitä tahansa projektiin liittyvää mietittävää seuraavia kysymyksiä:

- Mitä tietoa tarvitaan?
- Miten ja milloin tietoa tulisi välittää?
- Mikä on paras viestintäkanava kunkin kyseessä olevan tiedon välittämiseen?
- Kuka on paras henkilö välittämään viestiä eteenpäin?
- Onko viestin sävy oikea eli saako viesti aikaan mahdollisesti negatiivisen asenne- ja tunnereaktion vastaanottajissa?
- Miten saada vastaanottajilta palautetta niin, että palaute kattaa sekä reaktiot viestitettyyn tietoon kuin viestinnän määrän ja laadun sopivuuden? (Campbell 2014, 241 – 242.)

Projektiviestinnän onnistumisen kannalta merkittävä tekijä on se, että niin projektiryhmä kuin tilaaja ja eri sidosryhmät tuntevat hyvin projektin sisällön ja tavoitteet. Tästä syystä projektin aloitus- ja esittelytilaisuuteen tulisi panostaa ja valmistautua mahdollisimman hyvin. Projektiviestinnän ja koko projektin onnistumisen kannalta tiedon määrä ei korvaa laatua eli liiallinen tiedon välittäminen eri kanavia pitkin vaikuttaa toiminnan tehokkuuteen. Tiedon tarve on riippuvainen kulloisestakin projektin vaiheesta. Kaikille tahoille täytyy kuitenkin olla selvää, mistä tietoa saa kun sille on tarvetta. Projektiviestintä rakentuu virallisesta ja epävirallisesta viestinnästä. Erityisesti projektityöskentelyssä epävirallisen viestinnän rooli korostuu ja sen tehtävä onkin tukea virallista viestintää. (Ruuska 2012, 123.)

Viestinnän perusmuotoja voidaan erottaa kolme: henkilökohtainen viestintä, kirjallinen viestintä ja sähköinen viestintä. Näiden muotojen rajaukset ovat kuitenkin hämärtyneet tekniikan kehittymisen myötä. Henkilökohtainen viestintä on muodoista ehdottomasti tehokkain ja tästä syystä ei saisi muodostua tietotyhjiöitä eivätkä sanallinen ja sanaton viestintä saisi olla ristiriidassa keskenään. Ihmisellä on luontainen taipumus täyttää tietotyhjiöitä erilaisilla olettamuksilla. Erilaisissa kirjallisissa viesteissä pitää sisällön lisäksi huomioida myös kieliasu. Jos viesti on kieliasultaan huo-

no, vaikuttaa se myös sisällön ymmärtämiseen ja omaksumiseen. Erityisesti sähköpostin käyttöön projektiviestinnässä tulisi kiinnittää huomiota ja välttää hankalien sekä negatiivisten asioiden käsittelyä sähköpostitse. Sähköpostin helppoudessa ja nopeudessa ovat omat riskinsä. Tietoa voi tulla levitettyä tarpeettoman laajalle yleisölle, yksinkertaista ongelmaa saatetaan käydä läpi usean ihmisen viestiketjussa kun ongelma voitaisiin ratkaista helpommin puhumalla kasvokkain ja väärinkäsityksiä syntyy helposti varsinkin mielipide- ja näkemysasioissa. (Ruuska 2012, 112, 118 - 123.)

Projektiviestinnän kanavia ovat projektin aloitus- ja esittelytilaisuudet, kirjeet, kokoukset, palaverit, puhelut, raportit, sähköpostit ja tapaamiset. Tiedon laadusta ja projektin vaiheesta riippuen näitä kanavia voidaan käyttää viralliseen tai epäviralliseen viestintään ryhmille tai yksilöille. (Campbell 2014, 247.)

3.4 Projektin loppuun saattaminen

Projektin loppuun saattaminen on paljon muutakin kuin projektin lopputuloksen hyväksymistä ja loppuraportin toimittamista tilaajalle. Siitä huolimatta projektin loppuun saattaminen jää usein huomioimatta. Projektin loppuun saattaminen on kaikkien projektiin liittyvien tehtävien viimeistelyä ja päättämistä sekä erityisesti projektin johtamisen ja hallinnan onnistumisen arviointia ja kokemuksista oppimista. Jos projektin loppuun saattamiseen ei keskitytä riittävästi, niin projektin johtamista ja hallintaa ei voida arvioida kokonaisuudessaan eikä pystytä myöskään oppimaan kokemuksista uutta. Epäonnistunut projekti on yhtä tärkeää saattaa loppuun kuin onnistunut projekti nimenomaan oppimisen kannalta. Parhaimmat työskentelytapojen muutokset ovat usein saaneet alkunsa opituista virheistä. (Dobie 2007, 305.)

Varsinaiseen projektisuunnitelmaan on kirjattuna myös suunnitelma projektin loppuun saattamisesta. Ensisijaisesti projektin päättämiseksi on saatava hyväksyntä tilaajalta ja sidosryhmiltä. Ennen projektiryhmän varsinaista lakkautusta projektipäällikön on hyvä kerätä arvioita ja kokemuksia ryhmän jäseniltä mieluiten haastattelemalla ja keskustelemalla. Projektipäällikön olisi myös hyvä järjestää yleinen tapaaminen projektiryhmän kanssa, jossa käydään läpi projekti kokonaisuudessaan. Projektipääl-

likön tulisi erityisesti tässä vaiheessa kiittää projektiryhmän jäseniä tehdystä työstä niin yleisesti kuin yksityisestikin. Tämä rentouttaa projektiryhmän jäseniä ja heidän on helpompaa jatkaa muita töitään tai siirtyä seuraavaan projektiin. Projektipäällikön tulisi olla aktiivisesti läsnä projektin päättymiseen asti. Jotkin projektin vaiheet ovat päättyneet ehkä aikaisemmin ja täten osa projektiryhmästä siirtynyt jo muihin tehtäviin, mutta jäljellä olevat ryhmän jäsenet eivät saisi tuntoa tulleensa hylätyksi, koska tämä vaikuttaa jäljellä olevien työtehtävien suorittamiseen. Projektipäällikön pitää seurata projektin etenemistä aivan loppuun asti, jottei yksikään työvaihe jää kesken ja päättämättä virallisesti. (Lawson 2009, 216 – 221.)

Loppuraportti

Projektipäällikkö laatii loppuraportin heti projektin päätyttyä. Loppuraportti ei ole projektipäiväkirja, vaan siinä arvioidaan projektin onnistumista ja tavoitteisiin pääsyä. Loppuraportista tulee käydä myös ilmi mahdolliset jälki- ja lisätehtävät projektiin liittyen ja kuka niistä vastaa varsinaisen projektiorganisaation purkamisen jälkeen. Loppuraportissa olisi hyvä olla myös täydellinen henkilöluettelo yhteystietoineen sekä kuka on tehnyt mitäkin projektin aikana. (Pelin 2011, 354.)

Vaikka projektipäällikkö laatiikin loppuraportin, niin se on koko projektiorganisaation arvio ja näkemys projektin onnistumisesta ja tavoitteisiin pääsystä. Projektipäällikkö jalostaa projektiorganisaation arviot ja näkemykset kirjalliseen muotoon ja täydentää niitä omilla arvioillaan ja näkemyksillään. Ongelmat ja parannusehdotukset tulisi kirjata loppuraporttiin kaunistelematta ja rehellisesti, mutta kuitenkin syyllistämättä ketään ongelmista ja epäonnistumisista. Loppuraportin tavoitteena on siis nostaa yhtäläillä esiin ongelmat ja parannusehdotukset kuin onnistumisetkin ja ratkaisut. (Ruuska 2012, 271 – 274.)

Projektin onnistumisen arviointi

”Projektin onnistumisen arviointi on aina jossain määrin mielipidekysymys” (Ruuska 2012, 277). Projektin onnistumisen arvioiminen yksiselitteisesti on hankalaa, koska projektiin on kohdistunut erilaisia odotuksia niin tilaajalta kuin eri sidosryhmiltä. Jos odotukset ovat vahvasti ristiriitaisia, niin projektin lopputulos voidaan tulkita toisaal-

la epäonnistuneeksi ja toisaalla onnistuneeksi. Siksi pitäisikin jo projektin suunniteluvaiheessa löytää se odotusten alue, joka tuottaa vähiten tyytymättömyyttä kaikille osapuolille eli pakosta jokin osapuoli joutuu joissakin odotuksistaan joustamaan. (Ruuska 2012, 276 – 281.)

Projektin onnistumista tulee arvioida niin lopputuloksen kuin koko prosessin osalta. Yleisesti projekti nähdään onnistuneena kun lopputulos on saavutettu suunnitellun aikataulun mukaan suunnitelluin kustannuksin. (Ruuska 2012, 287.)

3.5 Projektijohtamisen ja – hallinnan ongelmakohdat ja ratkaisumallit

Projektijohtamisessa ja – hallinnassa on useita ongelmakohtia, joista osan voi ratkaista jo alkuvaiheessa ja näin varmistaa projektin onnistuminen. Yksi tällaisista ongelmista ja vaikutukseltaan merkittävä on projektin valmistelun, rajauksen ja suunnittelun laiminlyönti ja puutteellisuus. Projektin valmistelu tarkoittaa sitä, että perusorganisaatio varmistaa riittävät resurssit projektin toteuttamiseen. Projektityöhön ei pidä suhtautua vain kokeiluna ja yrittää toteuttaa sitä puolinaisesti muun työn ohella. Projektin rajauksella pyritään tekemään kaikille selväksi, että mitä projektiin kuuluu ja mitä ei. Mitä selvemmin tämä on kirjattuna projektisuunnitelmaan, sitä varmemmin vältetään eri osapuolien olettamuksilta ja väärinkäsityksiltä. Rajausten muuttamista tulisi välttää sitä tiukemmin, mitä pidemmälle projekti on edennyt. ”Projektin hallinta perustuu projektisuunnitelmaan” (Ruuska 2012, 50). Jos projektisuunnitelman aikataulu on puutteellinen, niin projektin etenemistä on vaikea seurata ja aikataulusta lipeämisiä tapahtuu helpommin. Projektisuunnitelmassa pitää näkyä selvä projektin elinkaari välitavoitteineen. Tämä vaikuttaa siihen, että töitä tehdään motivoituneena aina kuhunkin välitavoitteeseen, välitavoitteen saavuttaminen palkitsee ja lopullisten tavoitteiden saavuttaminen ei tunnu liian vaikealta ja kaukaiselta. Niin projektin välitavoitteiden kuin lopullisten tavoitteiden tulee olla realistisia eli aikataulutusta ja laadulliset vaatimukset eivät saa olla ristiriidassa resurssien kanssa. (Ruuska 2012, 41 – 53.)

Perusorganisaation sitoutuminen projektiin ja projektiorganisaation tukeminen on myös yksi projektin onnistumisen edellytyksistä, koska sitoutuminen ja tuki tarkoit-

tavat resursseja. Jos sitoutuminen ja tuki puuttuvat, niin projekti tulisi keskeyttää heti taloudellisten tappioiden minimoimiseksi ja turhan työn lopettamiseksi. Perus- ja projektiorganisaatiolla ei saisi myöskään olla perustavanlaatuisia näkemyseroja. Tällaiset näkemuserot vaikeuttavat projektipäällikön työtä. Näkemuserot johtuvat yleensä siitä, että perusorganisaation johtaminen ja hallinta eivät keskity niinkään tavoitteisiin ja niiden saavuttamiseen kuin yksittäisiin työtehtäviin ja – prosesseihin. Projektin johtaminen ja hallinta on taas tavoitekeskeistä, jolloin johtamisen ja hallinnan keinot ovat erilaiset. (Ruuska 2012, 44 – 47.)

Projektityöskentelyn onnistumiseen ja siten myös projektin onnistumiseen vaikuttavat ratkaisevasti henkilösuhteet ja henkilövalinnat. Henkilöristiriitoja voi esiintyä niin projektiorganisaation sisällä kuin suhteissa eri sidosryhmien edustajiin. Projektipäällikön ja projektiryhmän väliset ristiriidat johtuvat useimmiten huonosta henkilöjohtamisesta. Projektipäällikön pitää ansaita projektiryhmän jäsenten luottamus ja kunnioitus, koska projektiryhmän jäsenet ovat tavallisesti oman alansa asiantuntijoita. Luottamuksen ja kunnioituksen ansaitsemiseksi projektipäälliköllä pitää olla tietoa ihmissuhteisiin ja ihmisten johtamiseen liittyvistä kysymyksistä. Projektiryhmään tulisi valita sellaisia henkilöjä, jotka kykenevät työskentelemään ryhmässä ja joille aikataulusidonnainen ja nopearytmisen työskentely sopivat. (Ruuska 2012, 47.)

Projektin johtamisen ja hallinnan ongelmina voidaan myös nähdä projektiryhmän jäsenten osapäiväisyys, joka usein johtaa projektiorganisaation kasvamiseen tarpeettoman suureksi kun osapäiväisiä paikataan erilaisin henkilöjärjestelyin. Liian suuressa projektiorganisaatiossa viestintä hankaloituu kun esimerkiksi yhdelle henkilölle alun perin suunniteltua tehtävää hoitaakin useampi. (Ruuska 2012, 45.)

Projektin onnistumiseen voi merkittävämmiin vaikuttaa se, miten projektipäällikkö ja projektiryhmän jäsenet reagoivat ongelmiin kuin se, miten he pystyvät välttämään ne. Vaikka monet ongelmat projektin johtamisessa ja hallinnassa voidaan välttää, niin joihinkin törmätään väistämättä. Nämä ongelmat tulisi ottaa mahdollisuuksina oppia. Tärkeää olisi, että projektiorganisaatio selvittäisi välittömästi ongelman ilmaannuttua, että millaisesta ongelmasta on kyse, miten ongelma selvitetään ja miten se vältetään jatkossa. Projektipäällikön pitäisi ongelmatilanteessakin pystyä säilyttämään tyyneys. (Berkun 2006, 272, 303.)

Jos ongelmia ilmenee useampia samaan aikaan tai yksi suuri ongelma uhkaa koko projektin etenemistä, niin projektipäällikön on ryhdyttävä toimiin vahinkojen minimoimiseksi ja vakauden palauttamiseksi. Tällaisia vahinkojen minimoimiseen ja vakauden palauttamiseen tähtääviä toimia ovat kriisikokouksen järjestäminen koko projektiorganisaatiolle, projektin palauttaminen sellaiseen tilaan kuin se oli ennen ongelmien ilmenemistä, eristää ongelma eli keskittää resurssit projektin kriittisempiin osiin tai pienentää ongelmien aiheuttamia vahinkoja lisäresurssein. Valtuuksien selkeä määrittäminen helpottaa ja nopeuttaa ongelmatilanteissa toimimista. (Berkun 2006, 284 – 286, 303.)

Tietyissä ongelmatilanteissa ongelmien selvittämistä nopeuttaa projektipäällikön vastuun ottaminen ja kantaminen, vaikka ongelma ei olisikaan aiheutunut hänen toiminnastaan. Näin toimiessaan projektipäällikkö varmistaa projektin etenemisen eikä projektiryhmän resursseja kulu turhaan syyllisen etsimiseen, mikä taasen heikentää projektiryhmän keskinäisiä suhteita. Projektipäällikön vastuun ottaminen ja kantaminen on hänen henkilökohtainen mahdollisuutensa oppia uusia toimintatapoja ongelmatilanteissa sekä näyttää kykynsä niiden selvittämisessä. Projektipäällikön pitää kuitenkin harkita tarkkaan, millaisessa tilanteessa hän ottaa vastuun kannettavakseen kun kyse ei ole hänen toiminnastaan aiheutuneesta ongelmasta ja varmistaako se todella projektin etenemisen. (Berkun 2006, 282 – 284.)

Neuvottelemine on tärkeää niin projektin ongelmatilanteissa kuin johtamisessa yleensä. Neuvotteluissa pitää pyrkiä yhteisesti hyväksytyyn lopputulokseen, vaikka projektiryhmässä näkemykset eroaisivatkin huomattavasti toisistaan. Aina on kuitenkin löydettävissä asioita, joista vallitsee yksimielisyys ja jotka hyödyttävät kaikkia. Näiden asioiden varaan neuvottelutulosta aletaan vähitellen rakentaa. Projektipäällikön tulee neuvotteluissa sulkea henkilökohtaiset tunteet pois ja keskittyä projektin edistämiseen neuvotteluratkaisulla. Projektipäällikön tulee myös tuntea vaihtoehdot eli mitä neuvottelutulos mahdollisesti kenellekin merkitsee ja kuka joutuu antamaan periksi eniten. Neuvottelutilanteessa projektipäällikön tulee olla vahva, mutta joustava eli pitää kiinni keskeisistä asioista, mutta antaa periksi jossain vähemmän keskeisessä asiassa. Myös taivuttelutaito sekä kyky perustella asioita hyvin ja jämäkästi ovat suotavia ominaisuuksia projektipäällikölle. (Berkun 2006, 286 – 289.)

4 KYVDINVÄLITYSPALVELU

4.1 Kyydinvälityspalvelun tarkoitus ja tavoitteet

Ennen kyydinvälityspalvelun tarkoituksen ja tavoitteiden määrittämistä on tärkeää avata kyydinvälityspalvelua käsitteenä. Kyydinvälityspalvelu on laaja ohjelmistojärjestelmä, jonka mukaan ohjataan keskitetysti tiettyjen erityisryhmien lakisääteisiä kuljetuksia. Kyydinvälityspalvelun tilaaja huolehtii asiakasrekisterin ylläpidosta, jonka mukaan kyydinvälityspalvelun tuottaja käsittelee erityisryhmiin kuuluvien asiakkaiden tilaamia kuljetuksia. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että kyydinvälityskeskuksessa kyydinvälittäjä käsittelee näitä asiakastilauksia asiakasrekisterin tietojen mukaan: reitittää, mahdollisuuksien mukaan yhdistelee useampia kuljetuksia yhdelle ajoneuville ja välittää tilaukset edelleen oikeanlaisille ajoneuvoille. Kyydinvälityspalvelun tuottaja on velvollinen antamaan kyydinvälityspalvelun tilaajalle tämän toimivomina raportteja järjestelmästä sekä toimittamaan maksamiseen ja laskutukseen liittyviä tietoja kyydinvälityspalvelun tilaajan edellyttämällä tavalla. (Rauman kaupungin hankintapalvelujen tarjouspyyntö 28.1.2016. Liite 3.)

Kyydinvälityspalvelun tarkoituksena on järjeistää nykyistä kuljetustoimintaa sekä lisätä toiminnan avoimuutta ja tehokkuutta niin tilaajan, palvelun tuottajan kuin asiakkaiden osalta. Kyydinvälityspalvelun tavoitteena on, että kalusto ja kuljettajat olisivat nykyistä tehokkaammassa käytössä kun matkoja voidaan yhdistellä ja kuljetusten seuraaminen helpottuu. (Rauman kaupungin hankintapalvelujen tarjouspyyntö 28.1.2016. Liite 3.)

4.2 Kyydinvälityspalvelun asiakkaat

Kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojekti toteutetaan Rauman kaupungin Vammaispalvelu- (VPL), Kehitysvamma- (KVL) ja Sosiaalihuoltolakiin (SHL) perustuvilla kuljetuksilla. Vammaispalvelu- ja kehitysvammalaki ovat toissijaisia suhteessa sosiaalihuoltolakiin ja vammaislaeista kehitysvammalaki on toissijainen suhteessa vammaispalvelulakiin. (Siltala 2012, 14.)

Sosiaalihuoltolaki määrää kunnat huolehtimaan kotipalveluista ja kotipalvelujen yhtenä tukitoimintona toimivat kuljetuspalvelut. Kunta voi siis oman harkintansa mukaan järjestää kuljetuspalveluja myös niille, jotka eivät suoraan kuulu vammaispuolustain soveltamisalaan. (Siltala 2012, 14.)

Vammaispuolustain mukaan vaikeavammaisella henkilöllä on ehdoton oikeus kuljetuspalveluihin. Vaikeavammaisen kuljetuspalveluun saattaa myös sisältyä saattajapalvelu. Vaikeavammaisen kuljetuspalvelut kattavat välttämättömien työhön tai opiskeluun liittyvien matkojen lisäksi vähintään 18 yhdensuuntaista matkaa liittyen jokapäiväiseen elämään eli esimerkiksi asiointia sekä harrastus- ja virkistystoimintaa. Kehitysvammalaki määrää, että erityishuoltopiirin kuntayhtymän tai erityishuoltoa järjestävän kunnan on järjestettävä erityishuollossa olevien henkilöiden kuljetus. (Siltala 2012, 14 – 15.)

Kyydinvälityspalvelun asiakkaat ovat siis erityisryhmiä ja täten opinnäytetyötä varten on anottava tutkimuslupa Rauman kaupungin sosiaali- ja terveystoimesta. (Liite 1.) Luvan myöntämisestä vastasi sosiaali- ja terveystoiminnan johtaja Anita Mattila. (Liite 2.)

4.3 Kyydinvälityspalvelun tuottaja ja kyydinvälitysjärjestelmän ohjelmistoyritys

Kyydinvälityspalvelun tuottaja on Satakunnan Aluetaksi Oy, joka on vuonna 1993 perustettu taksien tilausvälitysyhtiö. Yhtiön omistavat kokonaan Porin ja Rauman noin 140 itsenäistä taksiyrittäjää sekä heidän omistamansa paikallisyhtiöt: Porin Ulataksi Oy ja Rauman Ulataksi Oy. Paikallisyhtiöt välittivät ajotilauksia omilla alueillaan ennen Satakunnan Aluetaksi Oy:n perustamista. Satakunnan Aluetaksi Oy:n osakkaina on myös ulvilalaisia taksiyrittäjiä. Yhtiöllä ei ole omaa kuljetuskalustoa, vaan kaikki ajoneuvot ovat itsenäisten taksiyrittäjien omistuksessa. (Satakunnan Aluetaksi Oy www-sivut 2016.)

Kyydinvälitysjärjestelmän ohjelmisto-osuudesta vastaa Mobisoft Oy, joka on osa kansainvälistä DDS Wireless International Inc. -yhtiötä. Kyydinvälitysjärjestelmän ohjelmisto on MobiRouter eli kutsuohjatun joukkoliikenteen reititysjärjestelmä. MobiRouter -reititysjärjestelmä sisältää pelkistetysti seuraavat ominaisuudet: asiakastie-

tokannan profiileineen, ajoneuvotietokannan, ajoituksen ja optimoinnin, GPS-paikannuksen, hälytykset ja ilmoitukset, internet-tilaukset, koulukuljetusten esisuunnittelun, karttakäyttöliittymän, kapasiteetit ja varusteet, liittynät muihin järjestelmiin, matkaoikeuksien seurannan, ryhmien ja ryhmämatkojen hallinnan, reitityksen, raportit ja tilastot, tilausten syötön ja yhdistelyn, vapaat reitit ja palvelulinjat sekä integroidun ajoneuvokommunikoinnin. (Mobisoft Oy www-sivut 2010.)

5 TUTKIMUSMENETELMÄT

5.1 Toiminnallinen ja laadullinen tutkimus

Tutkimus on toiminnallinen ja laadullinen. Tutkimuksessa perehdytään projektin johtamiseen ja hallintaan julkisessa organisaatiossa toteuttamalla kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojekti Rauman kaupungille ja etsitään selkeitä toimintamalleja ja -tapoja vastaavanlaisten projektien johtamiseen ja hallintaan tulevaisuudessa. Toiminnallisella tutkimuksella pyritään käytännön työelämän toiminnan järjestämiseen, järjeistämiseen, ohjeistamiseen ja opastamiseen. Toiminnallisessa tutkimuksessa yhdistyvät alasta ja aiheesta riippuen eri tavoin ammatillinen teoria ja käytännön työ. Toiminnallinen tutkimus osoittaa tekijänsä kykyä teoreettisen tiedon ja käytännön taitojen yhdistämiseen ja hallintaan. (Airaksinen & Vilkkä 2004, 9 – 10.)

Tutkimuksen laadullisuus tulee siitä, että kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojektissa on mukana useita henkilöitä, joiden kanssa projekti toteutetaan yhteistyössä. Näiden henkilöiden kanssa käydään aktiivista keskustelua sekä haastatellaan projektin etenemisestä ja onnistumisesta. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on aiheen kokonaisvaltainen ymmärtäminen ja kirjoittamattoman tiedon kerääminen. (Airaksinen & Vilkkä 2004, 63 – 64.)

5.2 Menetelmät

Projektin johtamisesta ja hallinnasta on saatavissa runsaasti teoriatietoa, mutta kaikki ei ole sovellettavissa tämän tyyppiseen projektiin. Tutkimuksen teoriaosuuteen kerätään tietoa projektijohtamisen ja -hallinnan kirjallisuudesta niiltä osin kuin sen katsotaan sopivan toimeksiantajalle ja erityisesti kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojektiin. Teoriaosuudessa aihetta lähestytään nimenomaan projektipäällikön näkökulmasta. Kirjallisuuslähteiden valinnassa kiinnitetään huomiota myös aineiston ikään.

Tutkimuksen empiirinen osuus koostuu kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojektin toteuttamisesta käytännössä projektipäällikön näkökulmasta katsottuna. Tutkimusmenetelminä ovat projektin eri vaiheiden dokumentointi, havainnointi, ja henkilöhaastattelut.

Havainnointi on osallistuvaa havainnointia eli tutkimuksen tekijä on aktiivisesti itse mukana toiminnassa ja sen etuna on, että tutkija saa aiheeseensa syvällisemmän näkökulman. Osallistuvan havainnoinnin haittana on, ettei tutkimuksen tekijän vaikutusta voida kokonaan poistaa. (Kananen 2009, 68.)

Henkilöhaastattelut toteutetaan teema- ja yksilöhaastatteluina. Teemahaastattelut ovat riittävän väljiä ja niistä saatua aineistoa voidaan rajata aiheen teemojen mukaan. Teemahaastattelun etuna voidaan nähdä aineiston syvällisyys, koska haastateltavia on yleensä vähän ja saatu aineisto luo lisää kysymyksiä. Teemahaastattelun ongelmana on riittävän syvällisen tiedon saanti, mikä riippuu tutkijan kyvyistä ja taidoista haastattelijana. Teemahaastattelun ongelmana voidaan nähdä myös tulosten analysoinnin työläys, koska jokainen haastattelu on erilainen (Kananen 2009, 64 - 65).

Tutkimusta varten haastattelin Rauman kaupungilta vammaistyön päällikkö Vesa Kiiskeä sekä logistiikkasuunnittelija Risto Peltosta. Kummallekin esitin samat kysymykset pohjautuen projektin johtamisen ja hallinnan teoriaan. (Liite 8.) Kysymysten avulla kartoitin vammaistyön päällikön ja logistiikkasuunnittelijan odotuksia projektipäällikölle kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojektissa sekä miten odotukset ja käytännön toiminta vastasivat toisiaan projektin aikana. Haastattelujen tarkoituksena on samalla toimia ulkoisena arviointina projektipäällikön toiminnasta. Koska tämän

opinnäytetyön painopiste on toimeksiantajan näkökulmassa ja toiminnassa, päätin jättää tätä työtä suunnitellessani jättää palvelun tuottajan eli Satakunnan Aluetaksi Oy:n edustajat haastatteleematta.

5.3 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti

Toiminnallisen ja laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointi perustuu menetelmien, tiedon ja tulosten riittävän tarkkaan dokumentaatioon. Tämän tutkimuksen tulokset täytyy luetuttaa ja hyväksyttää toimeksiantajalla, jotta tulokset voidaan arvioida luotettaviksi ja uskottaviksi. Toiminnallinen ja laadullinen tutkimus ei pyri tutkimustulosten siirrettävyyteen eli tutkimustulokset sellaisenaan pätevät vain käsiteltävään tapaukseen. Toiminnallisen ja laadullisen tutkimuksen luotettavuutta lisäävät hyvin perustellut aineiston valinnat ja tulkinnat, joilla voidaan lisätä tutkimuksen objektiivisuutta. (Kananen 2009, 96 – 98.)

6 KYVDINVÄLITYSPALVELUN KÄYTTÖÖNOTTOPROJEKTI

6.1 Käyttöönottoprojektin suunnittelu

Aloitus- ja suunnittelupalaveri 12.4.2016

Kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojektin suunnittelu aloitettiin yhdessä palvelun tuottajan Satakunnan Aluetaksi Oy:n kanssa tiistaina 12.4.2016. Satakunnan Aluetaksi Oy:tä edustivat yhtiön toimitusjohtaja Hannu Aho, yhtiön hallituksen varapuheenjohtaja Simo Korkka ja varsinainen hallituksen puheenjohtaja Jukka Läntinen. Tilaajaa eli Rauman kaupunkia aloituspalaverissa edustivat vammaistyön päällikkö Vesa Kiiski, logistiikkasuunnittelija Risto Peltonen ja projektipäällikkö Sari Toivonen. Palaverin virallisen avauksen jälkeen päätettiin, että jatkossa Vesa Kiiski toimii palaverissa puheenjohtajana ja Sari Toivonen sihteerinä. Projektipäällikön toimiminen myös projektisihteerinä on projektin johtamisen ja hallinnan teorian valossa luontevaa kun kyse on kuitenkin pienestä projektiorganisaatiosta. Se on myös

välttämätöntä opinnäytetyön tekemisen kannalta, joka toimii myös käyttöönottoprojektin loppuraporttina. (Kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojektin työryhmän kokousmuistio 12.4.2016.)

Kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojektin suunnittelun lähtökohdaksi valikoitui aloituspalaverissa aikataulu. Kyydinvälityspalvelun tulee toimia normaalisti 1.7.2016. Projektissa on kolme välivaihetta eli asennus, koulutus ja testaus. Suunnittelukeskustelua käytiin aloituspalaverissa hyvin vapaasti, koska palveluntuottaja on ennestään tuttu toimija. Lisäksi kaikki palaveriin osallistujat olivat tuttuja keskenään lukuun ottamatta projektipäällikköä, jonka Satakunnan Aluetaksi Oy:n edustajat tapasivat ensimmäistä kertaa. (Kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojektin työryhmän kokousmuistio 12.4.2016.)

Aloituspalaverin lopputuloksena allekirjoitettiin hankintasopimus ja sovittiin, että Satakunnan Aluetaksi Oy on yhteydessä MobiRouter-ohjelmiston toimittajiin päivitetyn aikataulun saamiseksi asennukseen, koulutukseen ja testaukseen liittyen. Seuraava palaveri pidetään kun ohjelmistotoimittajilta on saatu päivitetty aikataulu. Palaverista laadittiin virallinen kokousmuistio, jota päätettiin käyttää jatkossakin pohjana muille tapaamisille yhdenmukaisen ja selkeän linjan luomiseksi alusta alkaen sekä varmistamaan sovittuja asioita. (Liite 4.)

Toinen aloitus- ja suunnittelupalaveri 9.5.2016

Kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojektin toinen suunnittelupalaveri pidettiin maanantaina 9.5.2016. Paikalla oli tällä kertaa palveluntuottajan Satakunnan Aluetaksi Oy:n edustajien toimitusjohtaja Hannu Ahon, yhtiön hallituksen varapuheenjohtajan Simo Korkan ja yhtiön hallituksen varsinaisen puheenjohtajan Jukka Läntisen lisäksi MobiRouter-ohjelmiston toimittajan edustaja, toiminnanjohtaja Jari-Pekka Frantsi. Tilaaaja eli Rauman kaupunkia palaverissa edustivat edelleen vammaistyön päällikkö Vesa Kiiski, logistiikkasuunnittelija Risto Peltonen ja projektipäällikkö Sari Toivonen.

Toisessa aloitus- ja suunnittelupalaverissa oli tarkoitus täsmentää projektin aikataulua sekä käydä läpi toiveita ohjelmiston toimintojen ja raportoinnin suhteen. Alun

alkaen ohjelmiston toimittajan edustajaa kiinnosti kuitenkin enemmän päivähintaisien autojen toiminta. Päivähintaisilla autoilla tarkoitetaan sellaista ostoliikennettä, jossa 3-5 autoa on varattuna arkisin päiväsaikaan Rauman kaupungin käyttöön. Nämä päivähintaiset autot ajavat esimerkiksi erityisoppilaiden koulukyytejä. Päivähintaiset autot olivat palaverin pitämisen aikaan vielä kilpailutuksessa. (Kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojektin työryhmän kokousmuistio 9.5.2016.)

Runsaan keskustelun lomassa saatiin kuitenkin täsmennettyä projektin aikataulu sekä toiveet ohjelmiston eri toimintojen ja raportoinnin suhteen. Varsinaisesta käyttökouluksesta tilaajan osalta päätettiin luopua ja kokonaisuus käydään läpi niin tekniikan kuin käytännön osalta keskiviikkona 15.6.2016 (Kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojektin työryhmän kokousmuistio 9.5.2016.)

Käytännössä tekniikka on jo valmiina niin Rauman kaupungilla kuin Satakunnan Aluetaksi Oy:lläkin. Satakunnan Aluetaksin osalta järjestelmä päivitetään vastamaan tilaajan vaatimuksia ja tilaajan osalta raportointi laajenee. Tarkoitus on, että kaikki kyydit ohjautuvat keskuksen kautta laskutuksen ja toiminnan selkeyttämiseksi. (Kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojektin työryhmän kokousmuistio 9.5.2016.)

Raportoinnin osalta vammaistyön päällikkö Vesa Kiiski toivoi, että vammaispalvelut saisivat kuukausittain tietoja matkustajamääristä sekä yhdisteltyjen kyytien määristä. Tähän sekä ohjelmiston toimittaja että palveluntuottaja ehdottivat laskutuksen yhteyteen liitettävää viitetietoa, jolla voisi käydä tarkastelemassa järjestelmästä edellä mainittuja määriä kuukausittain. Vammaispalvelut tarvitsevat myös tilastointia varten tietoa siitä, miten kyydit ovat jakaantuneet sosiaalihuolto-, vammaispalvelu- ja kehitysvammalain mukaan. Asiakasprofiileihin kirjataan, millä perusteella asiakkaalle on myönnetty oikeus kyyteihin. (Kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojektin työryhmän kokousmuistio 9.5.2016.)

Ohjelmiston toimittaja korosti, että vammaispalveluissa tulisi käydä nykyiset asiakasprofiilit läpi ja kirjata tarkasti asiakkaan tarvitsemat mahdolliset apuvälineet sekä erityisvaatimukset kyytien suhteen. Apuvälineitä ovat esimerkiksi pyörätuoli tai rullaattori ja erityisvaatimuksia voivat olla esimerkiksi omataksioikeus ja yhdistelykielto. Omataksioikeus tarkoittaa, että asiakkaalla on oikeus tietyn kuljettajan ajamaan

taksiin. Yhdistelykiellolla tarkoitetaan sitä, ettei kyseistä asiakasta voida laittaa samaan kyytiin muiden asiakkaiden kanssa. Mahdollisimman tarkat asiakastiedot helpottavat kyydinvälityksen työtä. (Kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojektin työryhmän kokousmuistio 9.5.2016.)

Palaverissa myös täsmennettiin ohjeistusta ja sääntöjä palvelun tuottajalle. Vammaispalveluissa on laadittu uusi kyydinvälityspalvelun ohjeistus asiakkaille ja tämä ohjeistus on hyväksytty Rauman kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnassa. Ohjeistuksen mukaan asiakkaan on tilattava kyyti vähintään tuntia ennen aiottua lähtöä eli asiakas ei voi enää tilata niin sanottua pikakyytiä. Pikakyydillä tarkoitetaan esimerkiksi sellaista tilannetta, että asiakas kävelee taksiasemalle ja ilmoittaa tarvitsevansa välittömästi kyydin. Palaverissa mietittiin, että tätä voidaan tarpeen mukaan kuitenkin lieventää myöhemmin niin, että asiakkaalla on oikeus esimerkiksi kahteen pikakyytiin kuukaudessa. Hukka-ajo vie automaattisesti aina yhden matka-oikeuden asiakkaalta ja se voidaan palauttaa vain perustelluista syistä. Hukka-ajolla tarkoitetaan tilannetta, että taksi ajaa sovitusti hakemaan asiakasta, mutta asiakas ei syystä tai toisesta olekaan paikalla. Asiakas maksaa kyydistä aina omavastuuosuuden, jonka järjestelmä määrittää mittaamansa matkan perusteella. Järjestelmän antama summa on siis jossain määrin arvio ja saattaa heittää hieman todellisuudesta, mutta palaverissa tultiin siihen tulokseen, että järjestelmän arvio omavastuuosuudesta on riittävän tarkka. (Kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojektin työryhmän kokous 9.5.2016.)

Kyytien alueet määriteltiin myös palaverissa. Sosiaalihuoltolakiin perustuvat kyydit eli SHL-kyydit on rajattu ainoastaan Rauman kaupungin alueelle. Vammaispalvelu- ja kehitysvammalakiin perustuvia kyytejä eli VPL-kyytejä voidaan Rauman kaupungin alueen lisäksi ulottaa Eurajoelle, Euraan, Laitilaan ja Pyhärantaan. Asiakkaan halutessa jatkaa matkaansa näiden määriteltyjen alueiden ulkopuolelle, pitää hänen maksaa kyyti aluerajan ylittävältä osuudelta. (Kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojektin työryhmän kokous 9.5.2016.)

Seuraava kokous sovittiin pidettäväksi 15.6.2016. Samassa yhteydessä käydään kokonaisuus läpi niin tekniikan kuin käytännönkin osalta. Tällöin paikalla on myös kyydinvälittäjä Satakunnan Aluetaksi Oy:stä ja vammaispalvelujen henkilökuntaa. 9.5.2016 pidetystä palaverista laadittiin kokousmuistio edellisen tapaamisen mallin

mukaisesti ja siihen koottiin mahdollisimman selkeästi ja tiivistetysti keskustelujen oleellinen sisältö. (Liite 5.)

6.2 Käyttöönottoprojektin käynnistys ja toteutus

Käyttöönottoprojekti käynnistyi varsinaisesti heti 9.5.2016 pidetyn toisen aloitus- ja suunnittelupalaverin jälkeen heti. Käyttöönottoprojektilla oli suurempi tekninen ja käytännön vaikutus Satakunnan Aluetaksi Oy:lle kuin Rauman kaupungille. Rauman kaupungille suuremmat muutokset näkyvät vasta kyydinvälityspalvelun tultua käyttöön ja sen laajetessa edelleen koskemaan esimerkiksi päivähintaisia autoja.

Käyttöönottopalaveri 15.6.2016

Kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojektin käyttöönottopalaveri pidettiin keski- viikkona 15.6.2016. Paikalla oli tällä kertaa Rauman kaupungilta vammaistyön päällikkö Vesa Kiisken, logistiikkasuunnittelija Risto Peltosen ja projektipäällikkö Sari Toivosen lisäksi vammaispalveluista sosiaaliohjaaja Elina Suominen, vastaavat sosiaalityöntekijät Virve Pietilä, Apris Suvanto ja Elisa Varjus sekä toimistos sihteeri Elina Tuomisto ja toimistoharjoittelija Tuomas Reivonen. Satakunnan Aluetaksi Oy:tä edustivat toimitusjohtaja Hannu Aho, yhtiön hallituksen varsinainen puheenjohtaja Jukka Läntinen ja kyydinvälittäjä Jussi Teeri. MobiRouter-ohjelmiston toimittajan edustajana paikalla oli toiminnanjohtaja Jari-Pekka Frantsi. (Kyydinvälityspalvelun käyttöönottopalaveri 15.6.2016.)

Käyttöönottopalaverissa käytiin läpi kyydinvälityspalvelulle tilaajan tarjouspyynnössä asettamat laatuvaatimukset. Jälleen niin ohjelmiston toimittajaa kuin Satakunnan Aluetaksi Oy:täkin kiinnosti päivähintaisten autojen kilpailutus, joka tässä vaiheessa oli jo päättynyt ja ollut sosiaali- ja terveyslautakunnan käsiteltävänä. Sosiaali- ja terveyslautakunta oli hyväksynyt kahden palveluntuottajan tarjoukset ja asia menee vielä kasvatus- ja opetuslautakunnan hyväksyttäväksi. Päivähintaisten autojen osalta Rauman kaupunki ilmoittaa Satakunnan Aluetaksi Oy:lle niiden liikennöintiajat ja Satakunnan Aluetaksi Oy syöttää ne kyydinvälitysjärjestelmäänsä. (Kyydinvälityspalvelun käyttöönottopalaveri 15.6.2016.)

Kyydinvälityspalvelun optimaalisen toiminnan kannalta on tärkeää, että asiakasprofiilit ovat ajan tasalla. Asiakasprofiilien ylläpidosta vastaa jatkossakin ainoastaan vammaispalvelun henkilökunta. Vammaispalvelun henkilökunta kuitenkin toivoi palaverissa, että kuljettajat tiedottaisivat tehokkaasti kyydinvälityskeskukseksi asiakkaisiin liittyvistä muutoksista, jotta keskus voisi välittää tiedot edelleen vammaispalvelun henkilökunnalle ja he olla yhteydessä asiakkaisiin. (Kyydinvälityspalvelun käyttöönottopalaveri 15.6.2016.)

Ohjelmistotoimittajan edustaja, toiminnanjohtaja Jari-Pekka Frantsi toi palaverissa ilmi, että kyytien yhdistelykielto voidaan toteuttaa kahdella tapaa. Kyytien yhdistelykielto voidaan yksittäisen asiakkaan kohdalla asettaa koskemaan joko pelkästään opiskelu- ja työmatkoja tai sitten asiakkaan kaikkia matkoja. Joka tapauksessa yhdistelykielto edellyttää vahvoja perusteita. (Kyydinvälityspalvelun käyttöönottopalaveri 15.6.2016.)

Yhdistelyajaksi vahvistettiin jo tarjouspyynnössäkkin esitetty +/- 15 minuuttia. Yhdistelyajalla tarkoitetaan sitä aikaa kun ohjelmisto hakee mahdollisia yhdistelyvaihtoehtoja. Käytännössä tämä toimii niin, että kun asiakas kyytiä tilatessaan ilmoittaa joko toivomansa lähtö- tai saapumisajan, niin lähtöajan ollessa kyseessä taksi voi noutaa asiakkaan enintään 15 minuuttia ennen tai jälkeen asiakkaan toivoman lähtöajan. Saapumisajan ollessa kyseessä, taksi voi olla asiakkaan määrittämässä kohteessa enintään 15 minuuttia ennen toivottua saapumisaikaa. Todellinen asiakkaan nouto-aika saa poiketa suunnitellusta enintään + 10 minuuttia. (Kyydinvälityspalvelun käyttöönottopalaveri 15.6.2016.)

Kyydinvälityspalvelun käyttöönottopalaverissa kiinnitettiin erityisesti huomiota asiakasprofiileissa oleviin neljään tietokenttään: kapasiteetti, varusteet, lisätiedot ja huomioitavaa. Kapasiteetti-tietokenttään tulee kirjata kaikki sellaiset asiakkaan tarvitsemat apuvälineet, joita hän ei kyydin aikana tarvitse, mutta jotka vaativat tilaa autosta. Tällaisia apuvälineitä ovat esimerkiksi kokoontaitettava rollaattori tai pyörätuoli. Kapasiteetti vaikuttaa kyytien yhdistelyyn eli käytännössä henkilöautoon voidaan ottaa enintään kaksi matkustajaa apuvälineineen. Varusteet-tietokenttään tulee kirjata autoon kohdistuvat asiakkaan tarpeet eli tarvitseeko hän henkilöauton, invataksin, tilataksin tai paaritaksin. Tämä tieto on tärkeää, koska osa asiakkaista on kuljetuksen

aikanakin pyörätuolissa. Sähköpyörätuoli herätti palaverissa erityisesti kysymyksiä ja se merkitään varusteet-tietokenttään, koska se vaatii erityisvarusteltua autoa. (Kyydinvälityspalvelun käyttöönottopalaveri 15.6.2016.)

Lisätiedot- ja huomioitavaa-tietokenttään tulee kirjata asiakkaan yksittäiseen kyytiin liittyvät mahdolliset lisäohjeistukset ja -tiedot muut kuin apuvälineet, saattaja ja autoon kohdistuvat vaatimukset. Apuvälineen ja saattajan osalta lisätiedot- ja huomioitavaa-tietokenttään pitäisi kuitenkin kirjata, että onko apuväline ja saattaja aina asiakkaalle tarpeellinen. Kyydinvälityskeskuksessa voidaan asiakkaan tilatessa kyytiä kysyä, että onko hänellä tällä kertaa mukanaan apuvälinettä tai saattajaa. Tämä tieto vaikuttaa kyytien yhdistelyyn ja tämän tiedon avulla löydetään helpommin ne asiakkaat, joilla on lähtökohtaisesti enemmän vaatimuksia kyydeille. Lisäohjeistus voi esimerkiksi olla, että mistä asiakas tarkalleen ottaen noudetaan. Opaskoira kirjataan lisätietoihin. (Kyydinvälityspalvelun käyttöönottopalaveri 15.6.2016.)

Ohjelmistotoimittajan edustaja Jari-Pekka Frantsi tähdensi, että lisämaksut asiakasprofiilissa tarkoittavat avustus- ja saattajalisää. Hän poisti ainakin toistaiseksi asiakasprofiilista kohdan etupenkki vaatimuksesta eli jos asiakas vaatisi etupenkkiä, niin käytännössä ei voida lähettää kuin henkilöauto ja tämä taas rajoittaa kyytien yhdistämistä. (Kyydinvälityspalvelun käyttöönottopalaveri 15.6.2016.)

Rauman kaupungin vammaispalveluilla on myös muilla paikkakunnilla asuvia kyyteihin oikeutettuja asiakkaita. Palaverissa sovittiin, että näiden asiakkaiden laskutus toimitetaan erikseen kyydinvälityspalvelujärjestelmän ulkopuolelta eli liikennöitsijät laskuttavat Rauman kaupunkia suoraan. (Kyydinvälityspalvelun käyttöönottopalaveri 15.6.2016.)

Kyydinvälityspalvelun käyttöönottopalaverissa sovittiin, että Rauman kaupunki päivittää asiakasprofiilien tiedot sitä mukaa ajan tasalle, kun asiakkaat ohjeistuksen mukaan ovat yhteydessä vammaispalveluhenkilökuntaan apuvälineisiin ja muihin kyyteihin liittyviin tarpeisiinsa liittyen. Satakunnan Aluetaksi Oy informoi niin kyydinvälittäjiä kuin taksiyrittäjiä tulevista muutoksista. Satakunnan Aluetaksi Oy ilmoitti palaverissa sähköpostiosoitteen, johon vammaispalvelun henkilökunta voi ilmoittaa mahdollisista kyydinvälityspalvelun ongelmista. Vastaavasti vammaistyön päällikkö

Vesa Kiiski toimittaa Satakunnan Aluetaksi Oy:lle vammaispalvelun henkilökunnan yhteystiedot, joihin kyydinvälittäjät ja taksiyrittäjät voivat olla yhteydessä ongelmatapauksissa. Ohjelmistotoimittaja päivitti osan nykyisistä asiakasprofiileista siten, että nykyiset tiedot siirrettiin oikeisiin tietokenttiin. Lähinnä kapasiteettiin ja varusteisiin liittyviä tietoja oli kirjattuna lisätiedot- ja huomioitavaa-tietokenttiin. (Kyydinvälityspalvelun käyttöönottopalaveri 15.6.2016.)

Seuraavan kokouksen tarkkaa päivämäärää ei vielä sovittu, mutta kokous pidetään syyskuussa, jolloin kyydinvälityspalvelu on ollut käytössä parisen kuukautta ja uusi käytäntö tullut tutuksi suurimmalle osalle asiakkaista. 15.6.2016 palaverista laadittiin jälleen kokousmuistio edellisten muistioiden mukaisesti. (Liite 6.)

6.3 Käyttöönottoprojektin viestintä ja tiedottaminen

Suunnitteluvaiheessa tiedonkulku hoidettiin henkilökohtaisten tapaamisten, palaverien ja kokousmuistioiden välityksellä sekä puhelimitse ja sähköpostitse. Logistiikkasuunnittelija Risto Peltonen välitti paljon tietoa edelleen minulle, koska projektin suunnittelun alkaessa opintoni olivat vielä kesken. Työharjoittelun alkaessa 2.5.2016 tieto välittyi edelleen pitkälti Risto Peltosen kautta. Toisen suunnittelupalaverin kokousmuistion lähetin henkilökohtaisesti sähköpostitse Satakunnan Aluetaksi Oy:tä edustaneille tahoille viitaten myös tähän opinnäytetyöhön.

Vammaispalvelujen asiakasohjeistuksen kehittämiseen ja uudistamiseen en osallistunut millään tapaa. Satakunnan Aluetaksi Oy:n toimitusjohtaja Hannu Aho lähetti ohjeistukseen liittyviä kyydinvälittäjien kysymyksiä, kommentteja ja huomioita 7.6.2016, joihin logistiikkasuunnittelija Risto Peltonen vastasi. Ohjeistusta ei lähdetty muuttamaan näiden kysymysten, kommenttien ja huomioiden perusteella, vaan kyydinvälityspalvelun ohjeistukseen mahdollisissa ongelmatilanteissa reagoidaan tapaus- ja tilannekohtaisesti. Ohjeistusta kehitetään siis myöhemmin, jos jokin mahdollisista ongelmatilanteista osoittautuu toistuvaksi. Ohjeistukseen tehtävät muutokset vaativat, että ohjeistus viedään uudelleen Rauman sosiaali- ja terveyslautakunnan käsiteltäväksi ja hyväksyttäväksi. (Peltonen henkilökohtainen tiedonanto 13.6.2016.)

Asiakasohjeistukset saatekirjeineen postitettiin kyydinvälityspalvelun asiakkaille 10.6.2016. (Liite 5.)

6.4 Käyttöönottoprojektin loppuun saattaminen

Kyydinvälityspalvelun tarjouspyynnön liiteosaan on kirjattuna hyväksymistestausvaihe eli (Rauman kaupungin hankintapalvelujen tarjouspyyntö 28.1.2016.) Satakunnan Aluetaksi Oy:n osalta tekniikka viimeisteltiin loppuun 27.6.2016 ja DNA sai tarvittavan puhelinyhteyden kuntoon torstaihin 30.6.2016 mennessä, joten Satakunnan Aluetaksi Oy:n toimitusjohtaja Hannu Aho ehdotti välityskeskuksesta vierailun ja hyväksymistestauksen ajankohdaksi 30.6.2016. (Aho henkilökohtainen tiedonanto 28.6.2016.)

Hyväksymistestausvaihe toteutettiin siten kun se oli kirjattu tarjouspyynnön liiteosaan eli vierailin Porissa Satakunnan Aluetaksi Oy:n kyydinvälityskeskuksessa 30.6.2016 seuraamassa järjestelmän toimintaa käytännössä ja näin käyttöönottoprojekti tuli saatettua loppuun. Vierailun aikana vakuutuin siitä, että palvelun tuottaja toimii tilaajan asettamien vaatimusten mukaisesti. Kyydinvälityskeskuksen käytännön toimintaa en voi opinnäytetyössäni eettisistä syistä johtuen kuvata tarkkaan.

Vierailun aikana käytyjen avoimien keskustelujen aikana korostui edelleen asiakasprofiilien tietojen päivittäminen ajan tasalle ja mahdollisimman tarkoiksi sekä tietojen välittyminen niin tilaajan kuin palvelun tuottajan välillä. Uuden kyydinvälityspalvelun toivotaan myös palvelun tuottajan osalta lisäävän avoimuutta, läpinäkyvyyttä ja luottamusta. (Aho & Läntinen henkilökohtainen tiedonanto 30.6.2016.)

6.5 Käyttöönottoprojektin arviointi, ongelmakohdat ja ratkaisut

Kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojektin arviointi perustuu omiin havaintoihini niin kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojektin työryhmän kuin omasta toiminnastani sekä vammaistyön päällikön Vesa Kiisken ja logistiikkasuunnittelija Risto Peltosen näkemyksiin haastattellessani heitä käyttöönottopalaverin jälkeen. Haastattelukysymykset pohjautuivat tähän työhön kirjatun projektin johtamisen ja hallinnan teori-

aan. Arvioinnit olen kirjannut sellaisessa järjestyksessä, että ensin kultakin aihealueelta käsittelen vammaistyön päällikön Vesa Kiisken lausunnon ja arvion, tämän jälkeen logistiikkasuunnittelija Risto Peltosen ja viimeiseksi omani.

Käyttöönottoprojektin suunnittelu

Vammaistyön päällikön Vesa Kiisken odotukset projektipäälliköltä projektin organisoinnin ja suunnittelun osalta oli kokonaisuuden haltuunottoa eli projektipäällikkö pitää käsissään kaikki punaiset langat, tarpeen vaatiessa kerii ne yhteen ja ohjaa samaan suuntaan. Erityisen tärkeä tehtävä hänen mielestään projektipäälliköllä on suunnitteluvaiheessa tehdä selväksi, että mitä tehdään, milloin tehdään ja miten tehdään. Vesa Kiisken mukaan hänen odotuksensa toteutuivat käytännössä vain osittain ja hän olisi toivonut projektipäälliköltä organisoinnin ja suunnittelun osalta aktiivisempaa otetta, mutta ei osannut määritellä toiveitaan tarkemmin. (Kiiski henkilökohtainen haastattelu 15.6.2016.)

Logistiikkasuunnittelija Risto Peltosen odotukset projektipäälliköltä projektin organisoinnin ja suunnittelun osalta oli järjestäytymisen järjestämistä eli käytännössä tämä tarkoittaa muistioiden laatimista, joista käy selvästi ilmi projektiryhmän jäsenten tehtävät ja sovitut asiat. Risto Peltosen mukaan hänen odotuksensa ja käytäntö vastasivat hyvin toisiaan eikä hänen näkemyksensä mukaan projektipäällikkö olisi voinut enempää tehdä, koska asiaa helpotti omalta osaltaan se, että palvelun tuottaja oli entuudestaan tuttu toimija. (Peltosen henkilökohtainen haastattelu 17.6.2016.)

Omalta osaltani koen käyttöönottoprojektin suunnittelun ja organisoinnin onnistuneeksi niiltä osin, että kirjasin huolellisesti projektiryhmän jäsenten tehtävät ja sovitut asiat kokousmuistioon. Kyydinvälityspalvelun tarjouspyynnössä oli jo suunniteltu ja organisoitu käyttöönottoprojektin toteutus, joten tehtäväni oli lähinnä valvoa toteutuksen onnistumista tilaajan edellyttämällä tavalla. Oma tehtäväni helpottui huomattavasti tutun palvelun tuottajan voitettua tarjouskilpailun. Koen kuitenkin suunnittelun ja organisoinnin jääneen niiltä osin vajaaksi, ettei tehtäväni tuntunut olevan täysin selvä muille kuin vammaistyön päällikölle ja logistiikkasuunnittelijalle. Ehkä he olisivat voineet selvemmin tuoda julki minulle toiveitaan tehtävieni suhteen sekä informoida eri tahoja ja sidosryhmiä työskentelystäni projektipäällikkönä. Minä olisin

vastaavasti voinut hanakammin haastatella heitä heidän toiveistaan sekä ottaa sopivassa tilanteessa esille työskentelyni tarkoitukset ja tavoitteet.

Käyttöönottoprojektin käynnistys ja toteutus

Käyttöönottoprojektin käynnistyksellä ja toteutuksella viitataan tässä kohtaa projektin johtamiseen, hallintaan ja seurantaan. Seuranta jo sanana pitää sisällään tämän osa-alueen osalta keskeisen sisällön vammaistyön päällikön Vesa Kiisken mukaan eli tärkeää on tietää missä milloinkin mennään ja mitä on tapahtunut, että on päästy kulloiseenkin tilanteeseen. Hallinnan ja johtamisen osalta Vesa Kiiski näkee projektityöskentelyn niin nopeatempoisena ja vaihtelevana, että projektiryhmän itseohjautuvuus on tärkeää. Käyttöönottoprojektin johtamisen, hallinnan ja seurannan osalta Vesa Kiisken näkemyksen mukaan hänen odotuksensa ja käytännön toiminta vastasivat toisiaan. (Kiiski henkilökohtainen haastattelu 15.6.2016.)

Projektin johtamisen, hallinnan ja seurannan osalta Risto Peltonen kertoi odottaneensa lähinnä vaikeuksia, mutta yllättyikin positiivisesti hyvästä yhteistyöstä hyvässä hengessä ja käytännön toiminnan selkeydestä kaikkien osapuolien osalta. Tässäkin kohtaa hän piti tärkeänä sitä, että jokaisesta palaverista oli laadittu selkeä muistio, josta käy ilmi projektiryhmän jäsenten tehtävät ja kulloinkin sovitut asiat. Tähän muistioon olisi ollut helppo viitata, mikäli epäselvyyttä tehtävistä ja jo sovitusta asioista olisi syntynyt. (Peltonen henkilökohtainen haastattelu 17.6.2016.)

Projektin johtamisen, hallinnan ja seurannan koen omalta osaltani onnistuneen. Logistiikkasuunnittelija Risto Peltosen tavoitin korostan selkeän dokumentoinnin tärkeyttä käyttöönottoprojektin aikana. Tehtävien ja sovittujen asioiden kirjaaminen lisäsivät mielestäni avoimuutta sekä vahvistivat luottamusta tilaajan ja palvelun tuottajan välillä projektin aikana.

Käyttöönottoprojektin viestintä ja tiedottaminen

Vammaistyön päällikkö Vesa Kiiski näkee projektiviestinnän paljon muunakin kuin sovittuina palavereina ja kokousmuistioina. Hänen näkemyksensä mukaan käyttöönottoprojektin viestintä oli ajankohtaista ja tarpeellista, mutta ei kaikilta osin oikein

kohdennettua ja riittävää. Suurimpana ongelmana hän näki itsensä toimimisen viestinnän välikappaleena eli viestien olisi pitänyt kulkea suoraan minulle ohjelmiston toimittajalta ja Satakunnan Aluetaksi Oy:ltä sekä minulta vastaavasti heille. Hän koki, että vammaispalvelun henkilökunta ja sosiaali- ja terveystaloutakunta olisi myös hyötynyt siitä, että viestintä olisi ollut suoraviivaisempaa. Viestinnän suunnitteluun olisi alun alkaen tullut kiinnittää enemmän huomiota. (Kiiski henkilökohtainen haastattelu 15.6.2016.)

Viestinnässä ja tiedottamisessa logistiikkasuunnittelija Risto Peltonen ei nähnyt muuta puutetta kuin sen, ettei paikallinen lehdistö ollut ainakaan tässä vaiheessa kiinnostunut kirjoittamaan kyydinvälityspalvelusta. Lehtijuttu olisi hänen sanojensa mukaan aiheuttanut ”pöhinää” eli asiakkaiden huolenaiheisiin sekä negatiivisiin mielikuviin ja väärinkäsityksiin olisi voitu puuttua jo ennen palvelun varsinaista käynnistymistä. Hän piti erityisen tärkeänä sitä projektin onnistumisen ja kyydinvälityspalvelun toimivuuden kannalta, että Satakunnan Aluetaksi Oy huolehtii oman väkensä hyvästä informoinnista, mikä lisäisi luottamusta tilaajan ja palvelun tuottajan välillä. (Peltonen henkilökohtainen haastattelu 17.6.2016.)

Varsinaisena ongelmakohtana käyttöönottoprojektissa itse näen tiedon kulun logistiikkasuunnittelija Risto Peltosen ja vammaistyön päällikkö Vesa Kiisken kautta. Tiedon kulkuun heidän kauttaan vaikutti varmasti suurelta osin se, että palvelun tuottajalle Satakunnan Aluetaksi Oy:lle tehtäväni ei ollut alusta asti täysin selvä ja jo tutuna palvelun tuottajana he ottivat mieluummin yhteyttä henkilöihin, joiden kanssa olivat tottuneet työskentelemään vuosien saatossa. Ohjelmistotoimittajaan minulla ei käytännössä ollut yhteyttä muuten kuin toisessa aloitus- ja suunnittelupalaverissa 9.5.2016 ja käyttöönottopalaverissa 15.6.2016.

Käyttöönottoprojektin aikana viestintä tapahtui suurelta osin sähköpostitse eri tahojen välillä, jolloin unohdusten ja väärintulkintojen mahdollisuus kasvoi huomattavasti. Osa asioista olisi ollut helpompaa ja molemminpuolista luottamusta herättävämpää hoitaa kasvotusten tai puhelimitse kuten kommentit ja kysymykset kyydinvälityspalvelun asiakasohjeistukseen liittyen. En kuitenkaan kokenut, että varsinaisia palaverieja olisi tarvittu enemmän, vaan kaupungin sisäisessä viestinnässä suosittaisiin enemmän kasvotusten ja puhelimitse tapahtuvaa viestintää, koska se kehittäisi ja lu-

jittäisi etenkin projektityöskentelyssä tarvittavia tiimityötaitoja sekä vähentäisi tarpeetonta hierarkiaa niin työntekijöiden kuin esimiesten ja työntekijöidenkin välillä.

Käyttöönottoprojektin loppuun saattaminen

Käyttöönottoprojektin loppuun saattamisen eli vierailun järjestäminen Satakunnan Aluetaksi Oy:n kyydinvälityskeskukseen oli jokseenkin hankalaa. Sähköposteihini ja puheluihini vierailuun liittyen ei vastattu joko ollenkaan tai viiveellä. Tämä aiheutti henkilökohtaista turhautumista ja odotukseni vierailuni suhteen eivät tästä syystä olleet kovin korkealla. Avoin ja lämmin vastaanotto koko henkilökunnan osalta yllätti kuitenkin positiivisesti ja kysymyksiä sekä pohdintoja vaihdettiin puolin ja toisin avoimessa ja hyvässä ilmapiirissä.

Mahdollinen uusi toimija

Kysyin myös vammaistyön päällikkö Vesa Kiiskeltä ja logistiikkasuunnittelija Risto Peltoselta, että jos kyydinvälityspalvelun tuottajaksi olisi tarjouskilpailussa valikoitunut entuudestaan tuntematon toimija, niin miten se olisi heidän mielestään vaikuttanut käyttöönottoprojektiin. Kyydinvälityspalvelun kilpailutukseen tarjosi ainoastaan Satakunnan Aluetaksi Oy.

Vesa Kiisken näkemyksen mukaan uusi palvelun tuottaja ei olisi merkittävästi vaikuttanut käyttöönottoprojektiin, jos uudella palvelun tuottajalla olisi ollut kokemusta entuudestaan vastaavanlaisten palvelujen tuottamisesta. (Kiiski henkilökohtainen haastattelu 15.6.2016.) Risto Peltonen jakoi Vesa Kiisken näkemyksen. (Peltonen henkilökohtainen haastattelu 17.6.2016.)

7 TULOKSET

Tämän opinnäytetyön ensimmäiseksi tutkimuskysymykseksi olin asettanut, että mitä on hyvä projektijohtaminen ja -hallinta projektipäällikön näkökulmasta sekä osakysymykseksi projektipäällikön tärkeimmät ominaisuudet ja tehtävät. Näihin kysymyk-

siin hain vastauksia ensin projektijohtamisen ja -hallinnan kirjallisuudesta niiltä osin kuin teorian tieto oli sovellettavissa tulevaan kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojektiin. Ensimmäisen tutkimuskysymyksen ja sen osakysymyksen vastaus saadaan peilaamalla teoriaa ja käytännön toimintaa toisiinsa. Niin projektijohtamisen ja -hallinnan teoriassa kuin käytännön toiminnassakin dokumentoinnin, osallisuuden ja viestinnän osa-alueet korostuvat.

Vastaus ensimmäiseen tutkimuskysymykseen tiivistetysti on, että hyvä projektijohtaminen ja -hallinta projektipäällikön näkökulmasta on eri osa-alueiden hahmottamista kokonaisuudeksi, oman alansa asiantuntijoiden työskentelyn ohjausta yhteisen päämäärän hyväksi, projektin eri vaiheiden selkeää ja systemaattista dokumentointia sekä viestintää eri muodoissaan. Vastaus ensimmäiseen osakysymykseen tiivistetysti on, että projektipäällikön tärkeimmät ominaisuudet ovat avoimuus, innostuneisuus, sitoutuneisuus, sosiaalinen älykkyys ja kyky hallita hyvinkin erilaisia asiakokonaisuuksia. Tärkeimmät tehtävät ovat huolehtia dokumentoinnista niin, että jokaiselle projektiin osallistuvalla taholla on selvillä oma tehtäväalueensa ja sovitusta asioista pidetään kiinni.

Toiseksi tutkimuskysymykseksi olin asettanut, että mikä on kyydinvälityspalvelu ja osakysymykseksi, että mitä kuljetuksia kyydinvälityspalvelu käyttöönottoprojektin aikana kattaa. Kyydinvälityspalvelu on tiettyjen lakisääteisten henkilökuljetusten keskitettyä ohjausta. Kyydinvälityspalvelu on tiivistettynä laaja järjestelmä sisältäen asiakasrekisterin, asiakkaiden tilaamien kyytien käsittelyn ja ohjauksen, näiden kyytien reitityksen ja mahdollisesti useamman asiakaskyydin yhdistämisen sekä raportoinnin ja laskutuksen tilaajan edellyttämällä tavalla.

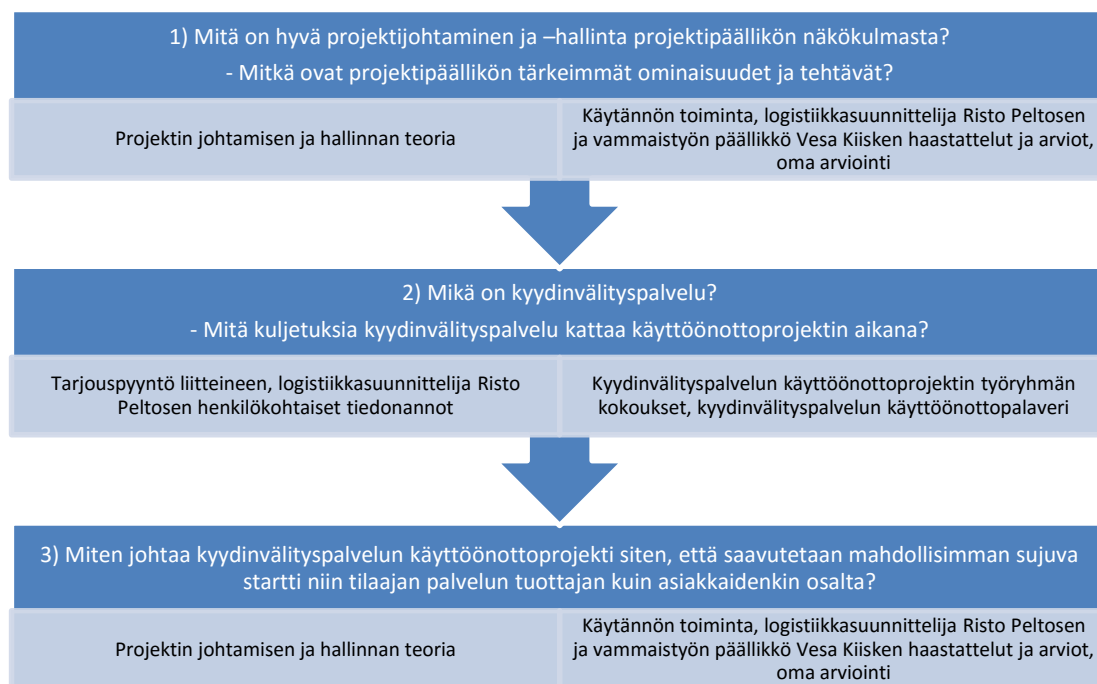
Sosiaalipalveluiden ja vammaistyön henkilökunta myöntää sosiaalihuolto-, vammaispalvelu- ja kehitysvammalakiin perustuen oikeuden taksikyyteihin niille kuntalaisille, joiden liikkuminen on syystä tai toisesta rajoittunutta ja vaatii erityisjärjestelyjä.

Kolmantena tutkimuskysymyksenä oli, että miten toteuttaa kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojekti niin, että saavutetaan mahdollisimman sujuva startti niin tilaajan, palvelun tuottajan kuin asiakkaiden osalta. Kyydinvälityspalvelun käyttöönotto-

projektin sisältö oli suunniteltu jo tarkoin Rauman kaupungin hankintapalvelujen tarjouspyynnössä. Projektipäällikön tehtävänä oli varmistaa, että kyydinvälityspalvelun projektiryhmässä käsitellään kaikki tarjouspyynnössä asetetut laadulliset vaatimukset ja tehtävänjako on kaikille osapuolille selvä. Tämä toteutui käytännössä niin, että sovituisissa palaverissa projektipäällikkö seurasi keskustelua, selvensi asioita tarpeen mukaan ja dokumentoi sovitut asiat ja tehtävät kokousmuistioihin. Kokousmuistiot projektipäällikkö lähetti edelleen asianosaisille. Kaikki muistiot ovat luettavissa tämän opinnäytetyön liitteistä.

Vastaus kolmanteen tutkimuskysymykseen on, että kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojektin sujuvan startin kannalta sovituisista asioista ja tehtävistä kiinnipitäminen oli erittäin tärkeää. Kyydinvälityspalvelun myötä ohjelmistoon sekä tilaajan ja palvelun tuottajan toimintaan tuli sellaisia muutoksia, että ilman selkeää ja systemaattista dokumentointia kokonaisuuden hallinta olisi ollut vaikeaa, ellei jopa mahdotonta.

Havainnollistan tutkimuskysymyksiini vastaamista kuviossa 3. Etenin tutkimuskysymyksissäni noudattaen kuvion mukaista järjestystä. Kunkin tutkimuskysymyksen alle olen vasemmalle puolelle kirjannut käyttämäni teoreettisen taustan ja oikealle käytännön toiminnan.



Kuvio 3. Alkuperäisiin tutkimuskysymyksiin vastaaminen

8 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena ei ollut tuottaa uutta tietoutta projektijohtamisesta ja -hallinnasta. Pyörä on jo keksitty; miksi yrittää keksiä sitä uudelleen. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda selkeitä toimintamalleja ja -tapoja vastaaviin projekteihin erityisesti Rauman kaupungille, mutta mahdollisesti myös muille kunnille. Tarkoituksena oli helpottaa projektityöskentelyä julkisella sektorilla. Selkeiden toimintamallien ja -tapojen sijaan tämä opinnäytetyö antaa lähinnä lisäpohdintaa projektityöskentelyn käytännön toteutuksesta julkisella sektorilla.

Rauman kaupunki on uudistamassa organisaatiotaan, jolloin myös perinteiset työskentelytavat ovat muutoksessa. Näkisin tämän opinnäytetyön siis helpottavan projektityöskentelyä julkisella sektorilla niiltä osin, että näinkin suuressa organisaatiossa voidaan asioita toteuttaa eri tavoin ja laajemmassa yhteistyössä eri virastojen kesken kun tahtoa vain löytyy ja tehtävät ovat määritelty ja kirjattu selkeästi sekä jo sovituisista asioista pidetään kiinni.

Opinnäytetyön tavoitteena oli toteuttaa kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojekti ja dokumentoida tarkasti käytetyt menetelmät, tiedot ja tulokset Rauman kaupungille. Tavoite saavutettiin näiltä osin. Jatkotutkimuskohteina voisi olla kyydinvälityspalvelun pitkän aikavälin vaikutukset henkilökuljetuksiin, projektityöskentelyn laajempi hyödyntäminen kaupungin eri virastojen välisessä yhteistyössä ja ulkoisten toimijoiden kanssa sekä tiimityöskentelyn kehittäminen.

LÄHTEET

- Aho, H. 2016. Toimitusjohtaja, Satakunnan Aluetaksi Oy. Pori. Henkilökohtainen tiedonanto 28.6.2016.
- Aho, H. 2016. Toimitusjohtaja, Satakunnan Aluetaksi Oy, Pori. Henkilökohtainen tiedonanto 30.6.2016.
- Airaksinen, T. & Vilkka, H. 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Berkun, S. 2006. Projektinhallinnan taito. Helsinki: Readme.fi.
- Campbell, G. M. 2014. Project management. Indianapolis: Alpha Books.
- Dobie, C. 2007. A Handbook of Project Management: A complete guide for beginners to professionals. Australia: Allen & Unwin.
- Henkilökuljetusten uudistaminen. 2015. Helsinki: Liikenne- ja viestintäministeriö. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 9/2015. Viitattu 22.3.2016.
- Kananen, J. 2009. Toimintatutkimus yritysten kehittämisessä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 101.
- Kettunen, S. 2009. Onnistu projektissa. Helsinki: WSOYpro.
- Kiiski, V. 2016. Vammaistyön päällikkö, Rauman kaupunki. Rauma. Haastattelu 15.6.2016. Haastattelijana Sari Toivonen. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.
- Kyydinvälityspalvelun käyttöönottopalaverin kokousmuistio 15.6.2016.
- Kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojektin työryhmän kokousmuistio 12.4.2016.
- Kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojektin työryhmän kokousmuistio 9.5.2016.
- Lawson, K. 2009. Successful project management. London: New Holland Publishers Ltd.
- Läntinen, J. 2016. Hallituksen puheenjohtaja, Satakunnan Aluetaksi Oy. Pori. Henkilökohtainen tiedonanto 30.6.2016.
- Mobisoft Oy www-sivut. Viitattu 2.5.2016. <http://www.mobisoft.com>
- Pelin, R. 2011. Projektinhallinnan käsikirja. Helsinki: Projektijohtaminen Oy.
- Peltonen, R. 2016. Logistiikkasuunnittelija, Rauman kaupunki. Rauma. Haastattelu 17.6.2016. Haastattelijana Sari Toivonen. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.
- Peltonen, R. 2016. Logistiikkasuunnittelija, Rauman kaupunki. Rauma. Henkilökohtainen tiedonanto 22.3.2016.

Peltonen, R. 2016. Logistiikkasuunnittelija, Rauman kaupunki. Rauma. Henkilökohdainen tiedonanto 13.6.2016.

Rauman kaupungin hankintapalvelujen tarjouspyyntö 1132/2015 liitteineen 28.1.2016.

Rauman kaupungin www-sivut. Viitattu 23.3.2016. <http://www.rauma.fi>

Ruuska, K. 2012. Pidä projekti hallinnassa: suunnittelu, menetelmät, vuorovaikutus. Helsinki: Talentum.

Satakunnan Aluetaksi Oy www-sivut. Viitattu 2.5.2016.
<http://www.satakunnanaluetaksi.fi>

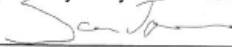
Siltala, S. (toim.) 2012. Henkilökuljetusopas. Helsinki: Kuntaliitto.

Tulosta Tyhjennä

| | | |
|---|--|---|
| OPINNÄYTETYÖN/ TUTKIMUKSEN TEKIJÄ | Sukunimi Toivonen | Etunimet Sari Tuulikki |
| | Osoite | Postinumero ja postitoimipaikka |
| | Puhelin | Sähköpostiosoite sari.toivonen@student.samk.fi |
| | Sukunimi (Muut tekijät) | Etunimi teppo.lundell@samk.fi |
| | Tutkimuslaitos, oppilaitos tai muu yhteisö Satakunnan ammattikorkeakoulu | |
| | Koulutusohjelma/suuntautumisvaihtoehto Kansainvälisen kaupan koulutushjelma | |

| | | |
|--|---|------------------|
| OPINNÄYTETYÖN/ TUTKIMUKSEN OHJAAJA(T) OPPILAITOKSESSA | Nimi Teppo Lundell | |
| | Toimipaikka ja osoite Satakunnan ammattikorkeakoulu Satamakatu 26, 26101 Rauma | |
| | Puhelin +358 44 710 3531 | Sähköpostiosoite |
| | Oppiarvo ja ammatti Lehtori | |

| | |
|---------------------------|--|
| OPINNÄYTETYÖ/ TUTKIMUS | Opinnäytetyön/ tutkimuksen nimi Kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojekti |
| | Opinnäytetyön/ tutkimuksen taso <input type="checkbox"/> Väitöskirja <input type="checkbox"/> Lisensiaattitutkimus <input type="checkbox"/> Pro gradu <input checked="" type="checkbox"/> AMK –opinnäytetyö |
| | <input type="checkbox"/> Muu opinnäytetyö <input type="checkbox"/> Muu, mikä |
| | Lyhyt yhteenveto (Opinnäytetyön/ tutkimuksen aihe, tarkoitus ja teoreettinen tausta, käytetty tutkimusaineisto, aineiston keruu- ja analysointitapa, tutkimuksen merkityksen arviointi, eettiset näkökohdat.) Opinnäytetyön aihe on Kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojekti projektijohtamisen näkökulmasta. Työn tarkoituksena on syventyä projektijohtamiseen ja –hallintaan Rauman kaupungin kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojektissa. Tutkimussuunnitelmasta löytyy alustava teoreettinen lähdemateriaali sekä käytettävä taustatieto, aineiston keruu- ja analysointitapa, tutkimuksen merkityksen arviointi ja eettiset näkökohdat. |

| | | |
|---|--|--|
| YHTEYSHENKILÖ(T) SOSIAALI- JA TERVEYSTOIMESSA | Jotta opinnäytetyö/tutkimuksen teko voidaan suorittaa mahdollisimman joustavasti ja ao. yksikön kannalta mielekkäästi, on tutkijan syytä ennen varsinaista luvanhakua ottaa yhteys tämän yksikön esimieheen tai muuhun vastaavaan henkilöön ja sopia alustavasti tutkimuslähtökohdat. Yhteyshenkilön nimi merkitään tähän | |
| | Nimi Vesa Kiiski | Yksikkö Vammaistyö |
| | Puhelin +3582 834 3354 | Sähköposti vesa.kiiski@rauma.fi |
| HAKEMUKSEN LIITTEET | <input checked="" type="checkbox"/> Opinnäytetyö-/tutkimussuunnitelma, josta ilmenevät opinnäytetyön/ tutkimuksen aihe, tarkoitus ja teoreettinen tausta, käytetty tutkimusaineisto, aineiston keruu- ja analysointi, tutkimuksen arviointi, eettiset näkökohdat. <input type="checkbox"/> Kyselylomake <input type="checkbox"/> Muu, mikä | |
| | Aineiston keruu-aika (alkaa/päätyy) | Opinnäytetyön/tutkimuksen arvioitu valmistumisaika Vko 35 |
| TUTKIJAN SITOUMUS JA ALLEKIRJOITUS | <ul style="list-style-type: none"> - Tutkija sitoutuu tietojen käsittelyssä ja suojaamisessa noudattamaan henkilötietolain määräyksiä - Tutkimuksessa mahdollisesti syntyvät yksittäisten henkilöiden tietoja koskevat tutkimusrekisterit hävitetään tai arkistoidaan henkilötietolaissa edellytetyllä tavalla. - Tutkimusraportista ei ole yksilöitävissä tutkimuksen piiriin tai otantaan kuulunutta henkilöä. - Mahdollisesti tarvittavassa suostumusasiakirjassa tulee ilmetä ao. henkilön lupa käyttää häntä koskevia tietoja, tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuus ja henkilöiden mahdollisuus keskeyttää osallistuminen tutkimukseen heti niin halutessaan. - Tutkimuksen valmistuttua tutkimusraportti toimitetaan sosiaali- ja terveysviraston käyttöön. <p>Sitoudun noudattamaan ehdotonta vaitiolovelvollisuutta ja luovuttamaan korvauksetta opinnäytetyöstä/tutkimuksesta sen valmistuttua kaksi kappaletta, kannellinen ja toinen ilman, Rauman kaupungin sosiaali- ja terveysvirastolle. Mikäli opinnäytetyön/ tutkimuksen teko keskeytyy, tulen ilmoittamaan siitä Rauman kaupungin sosiaali- ja terveysviraston kehittämispalveluun.</p> | |
| ALLEKIRJOITUS | Paikka ja aika Rauma | 18 / 2 2016 |
| | Allekirjoitus ja nimen selvennys  | Sari Toivonen |

Hakemuksen ja valmistuneen opinnäytetyön/tutkimuksen palautus:

 Rauman sosiaali- ja terveysvirasto
 Kehittämispalvelut
 Steniuksenkatu 2
 26100 Rauma
 puhelinvaihte 02 834 11 tai 02 835 11

RAUMAN KAUPUNKI
Sosiaali- ja terveystoimi
Vs. sosiaali- ja terveystoiminnan johtaja

PÄÄTÖSPÖYTÄKIRJA
1.3.2016

22/2016

Muut asiat
10/10


Opinnäyte-/tutkimuslupahakemus

Tutkimuslupa myönnetään seuraavin ehdoin:

- tutkija sitoutuu tietojen käsittelyssä ja suojaamisessa noudattamaan henkilötietolain määräyksiä
- tutkimuksessa mahdollisesti syntyvät yksittäisten henkilöiden tietoja koskevat tutkimusrekisterit hävitetään tai arkistoidaan henkilötietolaissa edellytetyllä tavalla
- tutkimusraportista ei ole yksilöitävissä tutkimuksen piiriin tai otantaan kuulunutta henkilöä
- mahdollisesti tarvittaessa suostumusasiakirjassa tulee ilmetä ao henkilön lupa käyttää häntä koskevia tietoja, tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuus ja henkilöiden mahdollisuus keskeyttää osallistuminen tutkimukseen heti niin halutessa.

Opinnäytetyö/tutkimus:
Kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojekti

Hakija: Sari Toivonen
Karpalopolku 1 A 9
26660 Rauma

| | | | |
|-----------------------------|---|---|------------------|
| Päätös | Hyväksyn tutkimuslupa-anomuksen. | | |
| Liitteet | Hakemus | | |
| Päätöksen allekirjoitus |  Anita Mattila Vs. sosiaali- ja terveystoiminnan johtaja | | |
| Pöytäkirja nähtävillä | 9.3.2016 | | |
| Tiedoksi | Hakija, yhteyshenkilö | | |
| Tiedoksianto asianosaiselle | Tämä päätös on <input checked="" type="checkbox"/> lähetetty tiedoksi mainituille | Tämä päätös on <input type="checkbox"/> annettu tiedoksi mainituille | Päiväys 1.3.2016 |
| | Tiedoksiantaja | Terttu Grönvall | |
| Otto-oikeus | Päätös voidaan panna täytäntöön, ellei siihen käytetä kuntalain mukaista otto-oikeutta. | | |
| Oikaisuvaatimusohjeet | Oikaisuvaatimusviranomaisen Sosiaali- ja terveystoiminnan PL 283 26101 Rauma | | |

Päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä kunnan jäsen. Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon viimeistään seitsemäntenä (7) päivänä päätöksen postituspäivän jälkeen. Kunnan jäsenen, joka ei ole asianosainen, katsotaan saaneen tiedon silloin, kun pöytäkirja on asetettu yleisesti nähtäväksi. Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimus perusteineen ja se on tekijän allekirjoitettava. Vaatimuksen voi toimittaa oikaisuvaatimusviranomaiselle postitse, henkilökohtaisesti tai lähetin välityksellä. Toimitustavasta riippumatta vaatimuksen on oltava oikaisuvaatimusviranomaisella ennen aukioloajan päättymistä viimeistään neljäntenätoista (14) päivänä päätöksen tiedoksisaantipäivästä mainittua päivää lukuunottamatta.

TARJOUSPYyntÖ 1132/2015**KE1 Kyydinvälityspalvelu****1. Hankintayksikön perustiedot****Yhteystiedot:**

Rauman kaupunki
Kanalinnranta 3
26100 Rauma
Suomi
Vastaanottaja: Risto Peltonen
puh. +358 401729514
hankintatoimi@rauma.fi
www.rauma.fi

Osoite, josta saa lisätietoja:

Ks. edellä hankintayksikön yhteystiedot

Osoite, josta saa eritelmiä ja täydentäviä asiakirjoja (myös kilpailullista neuvottelumenettelyä ja dynaamista hankintajärjestelmää koskevia asiakirjoja):

Ks. edellä hankintayksikön yhteystiedot

Osoite, johon tarjoukset tai osallistumispyynnöt on lähetettävä:

Tarjous tai osallistumishakemus lähetettävä Tarjouspalvelu.fi:n kautta

Hankintaviranomaisen luonne:

Alue- tai paikallistason virasto/laitos:

Pääasialliset toimialat:

Yleinen julkishallinto

Hankintaviranomainen tekee hankintoja muiden viranomaisten puolesta:

Ei

2. Hankintalaji**Hankintalaji:**

Palvelut

3. Hankinnan kohde**Hankintaviranomaisen sopimukselle antama nimi:**

KE1 Kyydinvälityspalvelu

Hankinnan tunniste- tai viitenumero:

1132/2015

Sopimuksen tai hankinnan (hankintojen) lyhyt kuvaus:

Rauman kaupunki kilpailuttaa kyydinvälityspalvelun.
Kyydinvälityspalvelu koostuu käyttöönottoprojektista ja kyydinvälityspalvelusta.

Käyttöönottoprojekti sisältää mm. seuraavaa:

- kyydinvälityspalvelun saattaminen tuotantokäyttöön.
- asiakasprofiilien tallennus

- raportointivalmiuden toteuttaminen
- ajoneuvolaitteiden käyttöönoton ja muiden tuotantokäyttöön vaadittavien toimintojen toteuttaminen.
- ryhmien perustaminen ja reititys

Kyydinvälityspalvelu, sisältäen mm.:

- tilausten operointitoiminnan
- asiakasrekisterin ylläpidon
- kyytien yhdistelytoiminnan
- palvelutuotannon järjestäminen 24/7
- tilausten välittäminen ajoneuvoille ja niiden reittäminen ensisijaisesti sopimusliikennöitsijöille kustannustehokkaasti huomioiden asiakasvaatimukset
- raporttien tuottaminen ja toimittaminen palvelun Tilaajalle tilaajan edellyttämällä tavalla
- laskutuksiin liittyvät raporttierittelyt
- kyydinvälitysjärjestelmän mukaan lukien päivitykset, ylläpitokustannukset, tietoliikenneyhteydet jne.
- palvelun ja järjestelmän suhteen yhteistyö tilaajan kanssa
- järjestelmän laajennumahdollisuudet myöhemmin muihin tilaajan palvelutoimintaympäristöihin (esim. muihin koulukuljetuksiin), näistä neuvotellaan erikseen palveluntuottajan ja tilaajan kesken
- toimittaa tilaajalle veloituksetta yhteydet ja järjestelmät liittymiseen, joiden kautta kuljetuspäätöksiä tekevät viranhaltijat voivat viedä uudet asiakkuudet kyydinvälitysjärjestelmän asiakasrekisteriin. Palveluntuottaja vastaa näiden järjestelmien ja liittymien toimivuudesta.
- Tilaajaa edustavien tahojen kouluttaminen järjestelmän käyttöön

Palveluntuottajan tehtävät:

- matkatilausten vastaanottaminen
- matkojen ohjaaminen sopimusliikenteeseen tai ylivuotoina normaalin taksiliikenteeseen
- matkaoikeuksien määrän seuranta
- palautteen vastaanottaminen ja käsittely
- raporttien tuottaminen tilaajan edellyttämällä tavalla
- kuljetusten maksamiseen ja laskutukseen tarvittavan tiedon tuottaminen
- kyydinvälityspalvelun tuottaja vastaa kyydinvälityspalvelusta, -järjestelmästä, tiedonsiirrosta ja niiden ylläpidosta ja kehittämisestä koko sopimuskauden ajan
- kyydinvälityspalvelun tuottaja vastaa siitä, että kyydinvälityspalvelu, ajoneuvolaitteet ja tiedonsiirto toimivat määritellyllä ja sovitulla tavalla sekä vastaa tarpeellisen koulutuksen järjestämisestä tilaajan määrittelemille henkilöille.
- vastaa tiedonsiirtoatkaisuista Satakunnan Aluetaksin järjestelmään. Palveluun tulee sisältyä rajapinta ylivuotokyytien suoraan välittämiseen taksien järjestelmään.

Ajoneuvolaitteet tai mobiilisovellukset

- kyytien välittämiseen soveltuvat ajoneuvolaitteet tai mobiilisovellukset tiedonsiirtoatkaisuineen
- tarvittaessa ajoneuvolaitteiden käyttö- ja asennuskoulutus
- ajoneuvolaitteiden mahdollisesta asennuksesta huolehtivat tulevat Rauman kaupungin sopimusliikennöitsijät
- palveluntarjoajalla tulee olla tarjottavana joko päätelaitteet tiedonsiirtoatkaisuineen tai mobiilisovellus älypuhelimeen tai tablettiin Rauman kaupungin kilpailuttamiin sopimusliikenteen autoihin.

Kyydinvälityspalvelulla ohjattavat kuljetukset

Toiminta käynnistetään Rauman kaupungin Vammaispalvelu- (myöhemmin VPL), Kehitysvamma- (myöhemmin KVL) ja Sosiaalihuoltolakiin (myöhemmin SHL) perustuvien matkojen ohjauksella. Uuden lukuvuoden alkaessa elokuussa 2016 kyydinvälityksen piiriin tulevat päivähintaiset autot (3-5 kpl). Myöhemmin sopimuskauden aikana toimintaa

voidaan laajentaa koskemaan myös muita Rauman kaupungin henkilökuljetuksia. Lisäksi järjestelmää ja tilauspalvelun vastaanottoa voidaan hyödyntää tarpeen tullen tilaajan muissa logistisissa tilaustoiminnoissa. Näistä lisätilauksista ja toimintatavoista sovitaan palveluntuottajan ja tilaajan kesken erikseen.

Sosiaalihuoltolain uudistaminen, vammaispalvelu- ja kehitysvammalain yhdistäminen ja/tai Rauman kaupungin sosiaali- ja terveystalokunnan uudet ohjeet esimerkiksi lähikuntien määrittelyssä voivat aiheuttaa muutoksia kuljetuspalvelun asiakkaiden lukumäärässä ja matkaoikeuksien laajuudessa sekä kuljetusten järjestämistavassa. Jos suoritteiden määrä muuttuu olennaisesti näistä muutoksista johtuen, neuvotellaan Palveluntuottajan ja Tilaaajan välisesti sopimusmuutoksista.

Vuonna 2015 matkojen volyymit olivat:

- VPL: n mukaisia matkoja käyttää noin 1200 henkilöä ja he tekevät yhteensä noin 52200 matkaa vuodessa.
- SHL: n mukaisia matkoja käyttää noin 166 henkilöä ja he tekevät yhteensä noin 3300 matkaa vuodessa.
- Vanhusten päiväkeskuksia on yhteensä 3 kpl ja niihin tehdään vuositasolla noin 5500 matkaa.
- Erityisoppilaita on tällä hetkellä 70 oppilasta yhdessä yksikössä. Lukuvuodessa matkoja kertyy noin 11000
- Palveluliikenteellä tehdään vuositasolla runsaat 5500 matkaa.
- Kehitysvammaisten erityishuoltokuljetuksen asiakasmäärä on noin 110.

Kyydinvälityspalvelun ohjaukseen tuleva kuljetuskalusto

Toiminnan käynnistämisyvaiheessa kuljetuksia tullaan ohjaamaan normaaliin taksiliikenteeseen ja elokuusta 2016 alkaen sopimusautoille.

NUTS-koodi:

F11 (Manner-Suomi)

Sopimukseen liittyy lisähankintamahdollisuuksia:

Kyllä

Lisähankintojen alustava kesto:

36 kuukautta

Yhteinen hankintanimikkeistö (CPV) Päänimikkeistö:

63700000-6 (Maa-, vesi- ja lentoliikenteen tukipalvelut)

Kokonaismäärä tai laajuus:

Sopimuskausi alkaa hyväksytystä käyttöönotosta ja päättyy 31.12.2018. Varsinaisen sopimuskauden jälkeen tilaajalla on oikeus jatkaa sopimusta vielä vuosille 2019, 2020 ja 2021.

Mahdollisten optiovuosien käytöstä pyritään päättämään 6 kuukautta ennen varsinaisen sopimuskauden päättymistä.

4. Hankinnan taustaa

Kyydinvälityspalvelun yleiskuvaus

Hankintamenettelyllä on tarkoitus hankkia kuljetuspalvelujen tilausten vastaanotto- ja matkojenyhdistelypalvelu kyydinvälitysohjausjärjestelmään.

Toiminta käynnistetään tilaajan määrittämien autojen sekä Vammaispalvelu-, Kehitysvamma- ja Sosiaalihuoltolain alaisten, päivä- ja toimintakeskusten matkojen ohjauksella.

Myöhemmin sopimuskauden aikana toimintaa voidaan laajentaa koskemaan myös muita henkilökuljetuksia ja/tai muitakin kuntia.

Asiakkaat tilaavat matkat kyydinvälityskeskuksesta. Palveluun tulee alkuvaiheessa mukaan asiakkaita, joille on myönnetty kuljetuspalvelumatkoja joko sosiaalihoitolaian (SHL), Kehitysvamma- (KVL) tai vammaispalvelulain (VPL) perusteella. Asiakkaiden kuljetusten järjestäminen perustuu sosiaali- ja terveystoimen laatimaan asiakasprofiiliin, jossa on kuvattu kuljetuksen järjestämisen kannalta keskeiset tiedot liittyen mm. asiakkaan apuvälineisiin, matkakoikeuksiin jne. Sosiaali- ja terveystoimi vastaa asiakkaiden kuljetuspalvelupäätösten tekemisestä sekä asiakasprofiiliin tuottamisesta yhdistelytoiminnan käyttöön.

Rauman kaupunki tulee kilpailuttamaan kuljetuksien hoitamisessa tarvittavaa kalustoa.

Kilpailutettavan liikenteen lisäksi kuljetuksiin osallistuvat Satakunnan Aluetaksin alaisuudessa liikennöivät autot silloin kun kilpailutettu kalusto ei ehdi hoitamaan kaikkia kuljetuksia.

Liikenneoperaattorit ovat pääasiassa ostoliikennesopimuksella kuljetuspalvelun tuottajia ja kyydinvälityspalvelu välittää ajoja seuraaville:

- 1) Päivähintaiset päiväautot (3-5 kpl) ja palveluliikenne (1-2)
- 2) Satakunnan Aluetaksin välityskeskukseen, jonka kautta hankitaan takseja silloin, kun sopimusliikenteessä oleva kalusto ei riitä.

Toimintaa voidaan laajentaa sopimuskauden aikana muihin Satakunnan kuntiin tai koskemaan Tilaajan muita logistisia palvelutilaustarpeita (esim. koulukuljetukset laajemmin), mutta näistä molemmista sovitaan erikseen palveluntuottajan ja tilaajan kesken.

Kuljetuspalvelun prosessi

Kuljetuspalveluja vammaispalvelulain (VPL), kehitysvammalain (KVL) tai sosiaalihoitolaian (SHL) perusteella järjestettävänä haetaan sosiaali- ja terveystoimesta. Kuljetuspalveluja koskevassa hakemuksessa selvitetään kuljetuspalvelun järjestämiseen mm. tavat ja laajuus, käytettävät apuvälineet, tarve saattajaan ym. liittyviä asiakkaan vammasta tai sairaudesta johtuvia seikkoja. Yleensä VPL-asiointimatkoja myönnetään vähintään 18 yhdensuuntaista matkaa/kk ja SHL-asiointimatkoja enintään 8 yhdensuuntaista matkaa/kk. Lisäksi asiakkaalle voidaan myöntää tarpeelliset matkat opiskelua ja työssäkäyntiä varten.

Sosiaali- ja terveystoimi tekee virallisen kuljetuspalvelupäätöksen Pro Consona-asiakastietojärjestelmällä. Päätöksen perusteella laaditaan matkojenyhdistelyssä tarvittava asiakasprofiili.

Kuljetustenvälityspalvelun tuottajan yhdistelyjärjestelmän tulee käyttää asiakasprofiiliin tallennettuja tietoja kuljetusten suunnittelun pohjana ja muodostaa näistä tiedoista kuljetusten järjestämiseksi tarvittavat tiedot autoilijoille. Periaatteena on, että ainoastaan sosiaali- ja terveystoimen työntekijät ylläpitävät asiakasprofiilitietoja.

Ryhmäkuljetukset koostuvat sosiaali- ja terveystoimen palveluiden kuljetusasiakkaista ja koulukuljetuksissa olevista erityisoppilaista. Nämä kuljetukset ovat ennalta sovittuja noin puolen vuoden, vuoden tai koulujen lukuvuoden ajanjaksolle ja toistuvat säännöllisesti viikoittain. Tilaajan edellytys on, että järjestelmässä on työkalu, jolla voidaan hallita näiden kokonaisuuksien selkeää ja kustannustehokasta kuljetusten suunnittelua. Asiakkaiden viikot saattavat olla erilaisia, kuljetustarvetta ei esiinny välttämättä jokaisella asiakkaalla viikon jokaisena arkipäivänä.

Asiakasryhmien ja kuljetussuunnitelmien jälkeen ryhmien hallinnointiin jäävä työosuus on ainoastaan mahdollisten kuljetusten peruuntuminen. Näitä peruuntumisia ja mahdollisia päivämuitoksia varten tulee palveluntuottajan toimittaa tilaajan käyttöön puhelinnumero, jossa hinnoittelu on sama kuin VPL- ja SHL-tilausten tilausmaksu. Puhelinnumerosta ei tule muita kuluja tilaajalle. Ryhmien perustaminen tulee sisältyä ryhmäasiakastilaushintaan.

Jatkossa uusien asiakkaiden perustamista varten tulee tilaajalla olla liittymä kuten VPL- ja SHL-asiakkaiden perustamisessakin järjestelmään. Tilaaja vastaa näiden tietojen syötöstä. Tilaajalla tulee olla myös käyttöliittymä tähän ryhmäkuljetusten hallintatyökaluun, jolloin tilaaja voi tarvittaessa tarkistaa tilausten tilanteen kuljetusten osalta.

Kokonaisuuden kannalta on keskeistä, että yhdistelyjärjestelmä pystyy ohjaamaan autoja tehokkaasti ja yhdistelemään matkoja järkevästi. Sopimusautojen lisäksi on käytettävissä Satakunnan aluetaksin muu taksikalusto silloin, kun reittiä ei pystytä ajamaan sopimusautoilla.

Toimintaa seurataan aktiivisesti ja palautetta kuljetusten sujumisesta kerätään jatkuvasti.

5. Hankintamenettely

Hankintamenettely:

Avoin menettely

Sopimus on jaettu osiin:

Ei

Osatarjoukset hyväksytään:

Ei

Vaihtoehtoiset tarjoukset hyväksytään:

Ei

Hankinta varataan työkeskuksille tai toteutettavaksi työohjelmien yhteydessä:

Ei

Käytetään kahden kuoren menettelyä:

Ei

Sähköistä huutokauppaa käytetään:

Ei

Vertailuperusteiden määrittely järjestelmässä:

Pisteytys kokonaishankinnan mukaan

Ratkaisuperusteet:

Alin hinta

6. Hankinnan kohteen kriteerit

| Kokonaishinnan maksimipisteet 100.00 | | | | pienin annettu arvo ----- * maksimipisteet tarjottu arvo |
|--|-----------------|------------------|-----------------|--|
| Ajoneuvolaitteen tai mobiilisovelluksen sopimushinta (sopimuskausi (30kk +36 kk) x 5 kpl sopimusliikenneautoja= kerroin 432) | | | | |
| Ajoneuvolaitteen tai mobiilisovelluksen kuukausihinta. | Minimi-vaatimus | Maksimi-vaatimus | Maksimi-pisteet | Pisteiden laskentatapa |
| Hankittava määrä: 330 kk | € / kk | | | |

Kuljettajien käyttöön on saatavilla kiinteä ajoneuvopäätelaitte

Kuljettajien käyttöön on saatavilla mobiilisovellus (älypuhelin- tai tablettisovellus)

VPL/ SHL/KVL palveluliikenne tilaushinta (Sopimuskausi 2,5v + 3v x 62000 tilausta/v= kerroin 341000)

| €/matka | Minimi-vaatimus | Maksimi-vaatimus | Maksimi-pisteet | Pisteiden laskentatapa |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|-----------------|------------------------|
| Hankittava määrä: 341000 matka | € / matka | | | |

| Ryhmän yleiset kriteerit | Minimi-vaatimus | Maksimi-vaatimus | Maksimi-pisteet | Pisteiden laskentatapa |
|--------------------------|-----------------|------------------|-----------------|------------------------|
|--------------------------|-----------------|------------------|-----------------|------------------------|

Laskutettavat tilaukset ovat toteutuneita matkoja. Tilausten peruuntumisesta ei veloiteta tilaushintaa.

VPL/SHL/KVL ja palveluliikennetilaushinta on tilaukselle, jonka kohteena on VPL, SHL, KVL tai palveluliikennekyyti. Tilaus koskee määrällisesti suurelta osin matkakoikeuksien tehtävää VPL-,KVL- tai SHL- matkaa. Näiden tilausten asiakkaista ei muodosteta ryhmiä.

Hinta pitää sisällään myös käyttöönottoprojektin.

Ryhmäasiakastilaushinta (Sopimuskausi 2,5+3v x 18000 tilausta/v= kerroin 99000)

| €/matka | Minimi-vaatimus | Maksimi-vaatimus | Maksimi-pisteet | Pisteiden laskentatapa |
|----------------------------------|-----------------|------------------|-----------------|------------------------|
| Hankittava määrä: 99000 matka | € / matka | | | |

| Ryhmän yleiset kriteerit | Minimi-vaatimus | Maksimi-vaatimus | Maksimi-pisteet | Pisteiden laskentatapa |
|--------------------------|-----------------|------------------|-----------------|------------------------|
|--------------------------|-----------------|------------------|-----------------|------------------------|

Ryhmäkuljetuksissa ja erityisoppilaiden koulukuljetuksissa laskutettava ryhmätilaushinta koostuu kuljetustilauksesta, jolloin asiakas liitetään johonkin autokohtaisesti suunniteltuun ryhmäkuljetukseen ja toteutuneesta matkasta. Palveluntarjoaja laskuttaa tilaajaa vasta toteutuneiden matkojen perusteella.

Tilausten määrä ei sido tilaajaa.

Tarjouspyynnön maksimipisteet yhteensä 100.00

7. Hinta ja kaupalliset ehdot

Tarjouksessa tulee ilmoittaa arvonlisäverottomat kiinteät hinnat. Annettavien hintojen tulee sisältää kaikki tilaajan maksettavaksi tulevat kustannukset.

Hinnat ovat kiinteitä 31.12.2017 asti.

Tämän jälkeen hintoja tarkistetaan ja lasketaan Tilastokeskuksen palvelujen tuottajahintaindeksiä (Varastointi; liikennettä palveleva toiminta) vastaavin muutoksina kerran vuodessa. Indeksit tarkastetaan vuoden alussa. Indeksinä käytetään Joulukuun hintaindeksiä. Hinnat voivat laskea tai nousta riippuen indeksimuutoksista.

Korvaustason tarkistamisessa käytetään yksikköhintoja, jotka eivät sisällä arvonlisäveroa. Mikäli palveluille määrätty arvonlisävero muuttuu joko säädösmuutoksen tai verotuskäytännön muuttumisen vuoksi, palvelujen hinnat muuttuvat vastaavasti. Korvaustason tarkistukset koskevat ainoastaan tilaushintoja, ei ajonauvalaitteiston tai mobiilisovellusten hintoja.

Tilaushinnat jaetaan kahteen eri ryhmään, VPL/SHL/KVL/Palveluliikenne tilaushinta ja ryhmäasiakastilaushinta. Tilaushinnat ilmoitetaan €/ matka (arvonlisäverottomana). Laskutettavan tilauksen määritelmä on toteutunut matka. Tämä tarkoittaa vastaanotettua tilausta ja toteutunutta matkaa. Tilaushinnat sisältävät myös käyttöönottoprojektin hinnan.

Kuljetusten optimointi ja koordinointi toimintaa ei ole järjestetty aiemmin, joten vertailuhinnoittelun tilauserät perustuvat vuositasoarvioon. Määrät eivät sido tilaajaa.

Tarjouksessa pyydetään hinnoittelu kyydinvälitysjärjestelmään liittyvistä sopimusliikenteeseen tulevista ajoneuvolaitteista tai mobiilisovelluksesta. Tarjouspyynnön hintavertailun kriteereissä käytetty ajoneuvolaitteiden tai mobiilisovellusten hankittava määrä ei sido tilaajaa.

8. Laskutus ja maksuehto

Laskutus-, toimitus- yms. palvelun taloudelliseen ja hyväksyttävään tuottamiseen liittyviä lisä ei hyväksytä.

Tilaaja ei hyväksy muita laskutusperusteita palvelun tuottamiseen liittyen kun mitä tarjouspyynnössä on esitetty.

Palveluun liittyvät maksut maksetaan kuukausittain jälkikäteen.

Maksuehto on 21 pv netto laskun päiväyksestä. Viivästyskorko on korkolain 4 a § 1 mom. mukainen.

Rauman kaupunki käsittelee ostolaksuja sähköisesti. Verkkolaskuoperaattorimme on BasWare Invoices Oy.

Käyttöönottoprojektia ohjaa projektiryhmä, jossa ovat edustettuina tilaajan ja palveluntuottajan edustajat. Projektiryhmän puheenjohtajana ja sihteerinä toimivat Tilaajan edustajat. Käyttöönottoprojektin aikana mahdollisesti toteutettavat muutos- ja lisätyöt sovitaan projektiryhmässä ja ne kirjataan Tilaajan ja Palveluntuottajan allekirjoittamaan muistioon. Käyttöönottoprojektin aikana tulee järjestelmän täyttää tarjouspyynnössä esitetyt järjestelmä- ja palveluvaatimukset. Järjestelmän tulee täyttää vaatimukset tuotantokäytön aloittamiseen mennessä.

Tilaushinnat ilmoitetaan laskutuksessa ryhmäasiakastilaushintana ja VPL/SHL/KVL/palveluliikennetilaushintana. Nämä eri laskutettavat matkatyypit tulee olla eriteltynä ja raportoitavissa palveluntuottajan laskutusmateriaalissa. Lisäksi tilaushinnat ja kerätyt omavastuut tulee olla jyvitettyinä eri organisaatioiden välisesti, matkatyypiperusteisesti. Tilaukset tulee voida kohdentaa Tilaajan määrittelyiden mukaan, kustannuspaikkakohteittain.

Palvelun alkuvaiheessa käytetään ainakin seuraavia matkatyyppejä:

- VPL- asiointi taksi (vammaispalvelulain mukainen asiointimatka)
- VPL -työ (vammaispalvelulain mukainen työmatka)
- VPL- opiskelu (vammaispalvelulain mukainen opiskelumatka)
- SHL (sosiaalihoitolain mukainen matka)
- Erityisoppilaan koulukyyti
- Erityisoppilaan iltapäivähoidon kotiinkuljetus (kehitysvammalain mukaan)
- Palveluliikennematka
- Päiväkeskus (vanhuspalvelut)
- Työ- ja toimintakeskus (vammaispalvelut)

Palveluun liittyvien lisä- ja muutostöistä sovitaan Palveluntuottajan ja Tilaajan kesken. Projektiryhmä toimii hankkeen toteutuksen apuna ja ratkoo käytännön asioita.

9. Kelpoisuus- ja vähimmäisvaatimukset

Palveluntuottajan palvelun ja kyydinvälitysohjausjärjestelmän on täytettävä tilaajan asettamat vaatimukset.

Palveluntuottajan perusvaatimuksia

Tällä hankinnalla Rauman kaupunki ohjaa suuren määrään asiakaskontakteja palveluntarjoajan vastuulle. Lisäksi palveluntarjoajan toiminnalla vaikutetaan liikevaihdoltaan merkittävään määrään kuljetuksia. Näiden vastuullisten tehtävien hoitaminen edellyttää palveluntarjoajalta teknisten valmiuksien lisäksi myös henkilökunnan sitouttamista hyvään ja ystävälliseen asiakaspalveluun sekä kuljetusten tehokkaaseen optimointiin.

Tilaukset ohjataan siten, että käytetään ensisijaisesti kaupungin sopimuskalustoa ja mikäli asiakkaalle ei löydy näistä aikataulullisesti tai kalustollisesti sopivaa, tulee tilaus ohjata vasta sitten Satakunnan aluetaksin järjestelmään.

Asiakaspalvelijat kohtaavat työssä salassa pidettäviä tietoja, jota heidän tulee käsitellä asiaankuuluvalla tavalla. Palveluntuottajan varaa tarpeeksi henkilökuntaa palvelun toiminnan varmistamiseksi. Palveluntuottajan henkilökunnalla on riittävä kielitaito. Asiakaspalvelijoiden tehtäviin kuuluu myös asiakkaiden ohjaus ja neuvonta. Tällä tarkoitetaan tavanomaisia tilaamiseen ja kyytikäytänteisiin liittyviä asioita.

Ostettava palvelu on jatkuvasti kehittyvä palveluprosessi, jossa tilaaja ja palveluntuottaja yhdistävät ydinosaamistansa pitkäaikaisella sopimuksella. Tästä lähtökohdasta palveluntarjoajalta edellytetään aktiivista osallistumista toiminnan kehittämiseen erityisesti sopimuskauden alkuvaiheessa. Toimintaa tulee kehittää myös jatkossa siten, että se tehdään yhteistyössä tilaajan ja palveluntuottajan kanssa edistäen resurssiviisasta ja kustannustehokasta toimintatapaa kuljetusten organisoimisessa.

| | Minimi- vaatimus | Maksimi- vaatimus | Lisätietoa |
|---|---------------------|----------------------|------------|
| Tarjoajaa koskevat kelpoisuusvaatimukset | | | |

| | | |
|--|------------|---|
| Tarjoaja on rekisteröitynyt kaupparekisteriin, ennakkoperintälain mukaiseen ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin sekä arvonlisäverolain mukaiseen arvonlisäverovelvollisten rekisteriin ennen tarjouksen jättämistä, mikäli lainsäädäntö edellyttää rekisteröitymistä edellä mainittuihin rekistereihin. | Kyllä | |
| Tarjoaja on suorittanut veronsa, eläkemaksunsa ja muut lakisääteiset maksunsa taikka tarjoajalla on veronsaajan tai muun maksunsaajan hyväksymä maksusuunnitelma. | Kyllä | |
| Jos tarjoajalla on työsuhteista henkilöstöä, tarjoaja noudattaa työehtosopimusta tai muita keskeisiä työehtoja. Tarjoajan tulee noudattaa vähintään niitä työsuhteen vähimmäisehtoja, joita Suomen lain ja työehtosopimusten määräysten mukaan on noudatettava samanlaatuudessa työssä. | Kyllä | |
| Tarjoajalla on häiriöttömät luottotiedot. Hankintayksikkö voi kuitenkin hyväksyä tarjoajan, jos sen luottotiedoissa oleva häiriömerkintä on vähäinen. | Kyllä | |
| Tarjoajan taloudelliset ja toiminnalliset edellytykset ovat hankinnan kokoon ja laatuun nähden riittävät. | Kyllä | |
| Selvitykset | | |
| Tarjoajan yhteyshenkilö | Syötettävä | |
| Sähköpostiosoite johon hankintapäätös voidaan toimittaa | Syötettävä | |
| Kaupparekisteriote | Ladattava | Toimitettava todistus ei saa olla kolmea (3) kuukautta vanhempi tarjouspyynnössä mainitusta tarjousajan päättymispäivästä laskettuna. |
| Todistus ennakkoperintärekisteriin, työnantajarekisteriin ja arvonlisäverovelvollisten rekisteriin merkitsemisestä tai selvitys rekisteröimättömyyden perusteista sekä todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus ja selvitys siitä, että verovelkaa koskeva maksusuunnitelma on tehty. | Ladattava | |
| Todistus eläkevakuutuksen ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että eräntyneitä eläkevakuutusmaksuja koskeva maksusuunnitelma on tehty. | Ladattava | Toimitettava todistus ei saa olla kolmea (3) kuukautta vanhempi tarjouspyynnössä mainitusta tarjousajan päättymispäivästä laskettuna. |

| | | |
|--|------------|---|
| Mikäli tarjoajalla on työsuhteista henkilöstöä, selvitys sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista. | Ladattava | Toimitettava. Toimitettava todistus ei saa olla kolmea (3) kuukautta vanhempi. |
| Luottotietoyhtiön (esim. Suomen Asiakastieto) lausunto tarjoajan luottotiedoista. Pankin lausunto ei kelpaa. | | Toimitettava pyydettyäessä. Toimitettava todistus ei saa olla kolmea (3) kuukautta vanhempi. |
| Palveluntarjoajan mahdollisesti käyttämät alihankkijat | | Tarjoajan on ilmoitettava käyttämänsä alihankkijat. Palveluntuottajan on vastattava alihankkijan työstä ja tuloksista kuin omastaan. Alihankinta koskee palvelun tuottamista tai järjestelmätoimitusta. |
| Selvitys työterveyshuollosta | Ladattava | |
| Vastuuvakuutus | Ladattava | Selvitys vastuuvakuutuksesta. Vastuuvakuutus oltava viimeistään silloin, kun hankintasopimus allekirjoitetaan. |
| Selvitys toiminnasta | Ladattava | Tarjoajan tulee liittää selvitys henkilöstöstä, toimitilasta ja liiketoimintasuunnitelma. Selvityksestä käytävä ilmi seuraavat; 1.Tarjoajan ja alihankkijoiden esittely 2.Tekniseen suorituskykyyn ja ammatilliseen pätevyyteen liittyvät vaatimukset (referenssit) 3.Kyydinvälitysjärjestelmän järjestelmäkuvaus 4.Kyydinvälitysjärjestelmän palvelukuvaus 5.Ajoneuvolaitteiden kuvaus tiedonsiirto- ja ratkaisuihin 6.Käyttöä alustava projektisuunnitelma aikatauluineen ja henkilöresursseineen |
| Tarjoajan käyttöönottoprojektin vastuuhenkilö ja yhteystiedot. | Syötettävä | Nimi, puhelinnumero ja sähköpostiosoite |
| Tarjoajan käyttöönottoprosessin kuvaus | Ladattava | |
| Selvitys käyttäjäliittymistä | Ladattava | Tarjoajan tulee liittää selvitys Tilaaajan käyttöön tulevien liittymien suhteen. Selvityksestä tulee käydä ilmi, mitä toimenpiteitä Tilaajalta edellytetään. |
| Tarjoaja hyväksyy tarjouspyynnön liitteenä olevat palvelunkuvauksen lisätiedot kokonaisuudessaan. | Kyllä | |
| Ajoneuvolaitteet ja mobiilisovellukset | | |
| Palveluntuottajalla tulee olla tarjottavana ajoneuvolaite tai mobiilisovellus sopimusautoilijoille. Palveluntuottaja vastaa ajoneuvolaitteista tai mobiilisovelluksista ja niiden toimivuudesta. Palveluntarjoaja määrittää ajoneuvolaitteille kuukausikohtaisen hinnoittelun. | | |
| Ajoneuvolaite | | Selvitys autoissa käytettävästä ajoneuvolaitteistosta |
| Mobiilisovellus (Android, iOS tai Windows) | | Selvitys palveluntuottajan tarjolla olevasta ja ladattavasta sovelluksesta älypuhelimien tai tablettiin. |
| Tarjoajan tulee liittää tarjoukseensa selvitys teknisistä edellytyksistään tuottaa em. palvelukokonaisuus. Liitteessä tulee olla kuvaus käytettävästä tilausvälitysjärjestelmästä ja ohjelmistosta. | Ladattava | |

| | | |
|---|------------|---|
| Tarjoajan tulee sitoutua toimittamaan tarjoamiensa laitteiden varaosia ja tukea vähintään koko sopimuskauden ajan. Tilaajaa edustavien tahojen ja sopimusautoilijoiden tukipalvelun tulee olla käytettävissä vähintään arkisin klo 8-16 välisenä aikana. Palvelu tapahtuu pääasiassa puhelimitse tai sähköpostitse. Palvelusta ei tule veloittaa hintaa eikä puhelinpalvelumaksuja. | Kyllä | |
| Kyydinvälityspalvelun tuottaja vastaa ajoneuvolaitteissa käytettävän ajoneuvosovelluksen toimituksesta, ylläpidosta ja päivityksistä. Palveluntarjoaja vastaa laitteiston toimivuudesta, jos sopimusliikennöitsijä on vuokrannut laitteistoa palveluntarjoajalta. | | |
| Asiakkaiden matkojen tilaustavat | | Pääasiallinen matkojen tilaustapa on puhelintilaus. Tilauksiin käytetään palveluntuottajan tarjouspyynnössä antamaa tilausnumeroa. Asiakkaat ohjeistetaan tilaamaan matkat vähintään tuntia ennen toivomaansa matkustusajankohtaa. Samalla puhelulla voi tilata myös useampia matkoja. Puhelun tulee olla asiakkaalle pvm/mpm hinnoittelun mukainen eikä asiakkaalta saa veloittaa puheluista minkäänlaisia palvelumaksuja. |
| Palveluntarjoajan kyydintilaus puhelinnumero | Syötettävä | Puhelun hinta on oltava pelkästään pvm/mpm, eli puhelunhinnassa ei voida periä soittavilta asiakkailta tai kaupungilta mitään palvelumaksuja tms. |
| Tilauspuheluiden kuukausittainen keskimääräinen jonotusaika ei saa ylittää 90 sekuntia. | | |
| Järjestelmässä on oltava kuulovammaisten käyttöä varten tekstiviesti-tilaussovellus tai vastaava sovellus, joka toimii reaaliajassa siten, että asiakas saa heti vahvistuksen matkastaan ja sen lähtöajasta. | | |
| Selvitys kuulovammaisia varten olevasta sovelluksesta. | Ladattava | |
| Ryhmäkuljetusten muutoksia tulee voida ilmoittaa Palveluntuottajalle myös sähköpostitse. Käytännössä tämä palvelu on tarkoitettu vain Rauman kaupungin henkilökunnalle. | | |
| Palveluntarjoajan ryhmäkuljetustentilaussähköpostiosoite | Syötettävä | |
| Palveluntuottajan ryhmätilauspuhelinnumero | Syötettävä | Puhelun hinta on oltava pelkästään pvm/mpm, eli puhelunhinnassa ei voida periä soittavilta asiakkailta tai kaupungilta mitään palvelumaksuja tms. |

10. Oikeudelliset, taloudelliset, rahoituskelliset ja tekniset tiedot

Vaadittavat vakuudet ja takuut:**Vastuuvakuutus**

Palveluntuottajalla on oltava viimeistään sopimuksen alkaessa voimassa oleva toiminnan vastuuvakuutus, joka kattaa tässä työssä tilaajalle, kolmannelle osapuolelle tai tämän omaisuudelle aiheutuneet vahingot. Todistus vastuuvakuutuksesta on toimitettava tilaajalle ennen sopimuksen allekirjoitusta.

Palveluntuottaja vastaa toimitetuista laitteista ja ohjelmistoista.

Taloudellinen ja rahoituksellinen tilanne:**Tiedot ja muodollisuudet, joiden perusteella vaatimusten täytyminen voidaan arvioida:**

Tarjoajalla tulee olla hankinnan kokoon ja laatuun nähden taloudelliset edellytykset hankinnan suorittamiseen. Ominaisuutta arvioidaan tarjoajan vakavaraisuudesta, maksukykyisyydestä, kannattavuudesta ja luottokelpoisuudesta saatujen tietojen perusteella. Hankintayksikkö voi tarkistaa tarjoajan taloudelliset edellytykset ja luottotiedot yleisesti käytetyistä rekistereistä.

Tarjoajan on oltava rekisteröity kaupparekisteriin/ammatti- tai elinkeinorekisteriin sijoittautumisensa lainsäädännön mukaisesti. Toimittajan tulee kuulua ennakkoperintärekisteriin.

Ulkomaalaisen tarjoajan on toimitettava kaikki vaatimuksissa tarkoitetut tiedot sijoittumisensa lainsäädännön mukaisella rekisteriotteella tai vastaavalla muulla todistuksella tai muulla yleisesti hyväksyttävällä tavalla.

Todistukset ja selvitykset eivät saa olla kolmea (3) kuukautta vanhempia tarjouksen viimeisestä jättöpäivästä laskettuna.

Tiedossa olevien alihankkijoiden osalta luetellut todistukset ja selvitykset tulee esittää tarjouksen yhteydessä alihankkijan, muiden kuin tiedossa olevien alihankkijoiden osalta viimeistään sopimuskentekovaiheessa.

Alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajaa.

Tekninen suorituskyky:

Tiedot ja muodollisuudet, joiden perusteella vaatimusten täytyminen voidaan arvioida:

Tarjoajan on täytettävä seuraavat suorituskykyä ja ammatillista pätevyyttä koskevat vaatimukset:

-Tarjoajalla (yritys) tulee olla kokemusta ja näyttöä vähintään yhdestä (1) joko tehdystä tai käynnissä olevasta, tätä tarjouspyyntöä vastaavasta toimituksesta, palvelusta tai reitityksestä. Toimitusten ei edellytetä olevan yksi kokonaisuus, vaan ne voivat koostua eri toimituksista, kuitenkin niin että edellä mainittu vaatimus täyttyy. Kyseisen toimituksen/toimitusten tulee olla toteutunut tai alkanut viimeisen kolmen (3) vuoden aikana tarjouksen viimeisestä jättöpäivästä lukien.

-Tarjoajan projektipäälliköllä tulee olla kokemusta ja näyttöä vähintään yhdestä (1) joko tehdystä tai käynnissä olevasta, tätä tarjouspyyntöä vastaavasta toimituksesta, palvelusta tai reitityksestä. Toimitusten ei edellytetä olevan yksi kokonaisuus, vaan ne voivat koostua eri toimituksista, kuitenkin niin että edellä mainittu vaatimus täyttyy. Kyseisen toimituksen/toimitusten tulee olla toteutunut tai alkanut viimeisen viiden (5) vuoden aikana tarjouksen viimeisestä jättöpäivästä lukien.

- Järjestelmän ja palvelun tulee vastata tarjouspyynnössä vaaditut ominaisuudet ja toimintatavat

Projektin asiointikieli on suomi.

Tarjoaja, joka ei täytä asetettuja vaatimuksia tai joka syyllistyy olennaisesti väärin tietojen antamiseen toimittaessaan tietoja tai joka ei asetetussa määräajassa toimia pyydettyjä selvityksiä, suljetaan tarjouskilpailusta.

11. Hallinnolliset tiedot

Samaa hankintasopimusta koskeva ilmoitus on julkaistu aiemmin:

Kyllä

| Ilmoituksen tyyppi | Ilmoituksen numero EUVL:ssa | Päivämäärä |
|----------------------|-----------------------------|------------|
| Ennakkotietoilmoitus | 2015/S 218-397919 | 06.11.2015 |

Kieli (kielet), jo(i)lla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan laatia:

suomi

Tarjousten avaustilaisuudessa saa olla läsnä ulkopuolisia henkilöitä:

Ei

12. Täydentävät tiedot

Kyse on toistuvasta hankinnasta:

Ei

13. Salassapito, vaitiolovelvollisuus ja sopimussakko

Sopijapuolet pitävät toisiltaan saamansa luottamukselliseksi merkityn tai muuten luottamukselliseksi tai liikesalaisuudeksi katsottavan aineiston salassa eivätkä käytä tietoja muihin kuin sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin.

Tilaajalla on velvollisuus noudattaa julkisuus- ja salassapitolainsäädännön mukaisia velvoitteitaan. Sopijapuolet vastaavat, että kaikki heidän palveluksessaan olevat samoin

kuin alihankkijat noudattavat tätä määräystä. Tämä määräys on voimassa myös sopimuksen päättymisen jälkeen. Salassapitovelvollisuus ei koske tietoa, joka on yleisesti saatavilla tai julkista tai jonka sopijapuoli on saanut laillisesti haltuunsa muuten kuin toiselta sopijapuolelta.

Sopijapuolet huolehtivat omilla vastuualueillaan, että tietosuojaa ja salassapitoa koskevat säädökset ja viranomaisten antamat määräykset otetaan huomioon. Jos sopimus päättyy tai purkautuu, sopijapuoli palauttaa tai toisen sopijapuolen suostumuksella hävittää toisen sopijapuolen luottamuksellisen aineiston. Aineistoa ei saa hävittää, mikäli laki tai viranomaisten määräykset vaativat säilyttämistä. Sopijapuolella on oikeus käyttää toimituksen yhteydessä hankkimaansa ammattitaitoa ja kokemusta. Tämä sopimus on julkinen.

Tilaaajan niin vaatiessa palveluntuottajan on laadittava luettelo niistä palvelun tuottamiseen osallistuvista palveluntuottajan tai sen alihankkijan henkilöistä, joilla on pääsy tilaaajan aineistoihin tai arkaluonteisiin tilaajaa tai kolmatta koskeviin tietoihin. Luetteloa on päivitettävä jatkuvasti.

14. Tarjouksen voimassaoloaika

Tarjouksen on oltava voimassa 31.05.2016 saakka.

15. Päätöksenteon perusteet

Tarjouksen vertailuhinta muodostuu hintakategorioiden (käyttöönottoprojekti, tilaushinnat, ajoneuvopäätteet) yhteenlasketuista hinnoista. Hankintamenettelyssä palveluntuottajaksi valitaan soveltuvuusehdot ja hankinnan kriteerit täyttävä halvimmän vertailuhinnan tarjonnut tarjoaja.

Määräajassa saapuneet tarjoukset tarkistetaan ja arvioidaan kolmessa vaiheessa:

1. Tarjoajien soveltuvuuden arviointi
2. Tarjousten tarjouspyynnön mukaisuuden tarkistaminen
3. Tarjousten vertailu

Tilaaaja ei maksa korvausta tarjouksen tekemisestä.

Valintaperusteena on hinnaltaan halvin vertailuhintainen tarjous.

Hintakomponentit ovat:

- Ajoneuvolaitteen tai mobiilisolun kuukausihinta €/kk (alv 0 %)
- Ryhmäasiakastilaushinta, €/ matka (alv 0 %)
- VPL/SHL/KVL/ Palveluliikennetilaushinta, €/ matka (0 %)

Katso tarkat hankinnan kohteen kriteerit kohdasta Hankinnan kohteen kriteerit.

16. Hylkäämisperusteet

Tarjouksen on oltava määräaikaan mennessä jätetty, tarjouspyynnön mukainen ja täytettävä kaikki tarjouspyynnössä asetetut ehdottomat vaatimukset.

Mikäli tarjous ei ole jätetty määräaikaan mennessä, tarjouspyynnön mukainen tai täytä tarjouspyynnössä asetettuja ehdottomia vaatimuksia, tarjous hylätään.

Tarjoaja suljetaan pois tarjouskilpailusta myös hankintalain (348/2007) pakollisten poissulkemisperusteiden (53 §) nojalla tai hankinnanvaraisten poissulkemisperusteiden (54§) nojalla.

Tilaaaja varaa oikeuden tarkistaa tarjoajan ja sen mahdollisuuden alihankkijoiden kelpoisuuteen tai soveltuvuuteen liittyvät asiakirjat ja selvitykset kilpailutuksen ja sopimuskauden aikana.

Tilaaaja voi pyytää tarjoajia täydentämään tai täsmentämään soveltuvuuteen tai kelpoisuuteen liittyviä asiakirjoja ja selvityksiä.

Tarjoajan omien toimitusehtojen tai alan yleisten ehtojen liittäminen tarjoukseen johtaa tarjouksen hylkäämiseen niissä olevien tarjouspyynnön vastaisten ehtojen (esim. hintavaramien ja poikkeavien maksuehtojen) vuoksi.

Tarjouskilpailun päättävästä ratkaisusta tehdään kirjallinen hankintapäätös ja siitä ilmoitetaan välittömästi kaikille tarjouksen tehneille.

hankintasopimus syntyy vasta, kun sopimus on allekirjoitettu. Näin ollen hankintapäätös ei muodosta sopimussuhdetta tilaajan ja tarjoajan välille.

17. Sopimusmenettely

Hankintapäätös voidaan panna täytäntöön ja sopimus, jonka ehtoihin tarjoajan tulee sitoutua, voidaan tehdä aikaisintaan 21 päivän kuluttua siitä, kun tarjoaja on saanut tai hänen katsotaan saaneen tiedoksi päätöksen ja muutoksenhakuosoituksen edellytyksellä, että hankintapäätös on saanut lainvoiman.

Sopimusasiakirjojen pätemisjärjestys on seuraava:

- 1.Sopimus
- 2.Tarjouspyyntö
- 3.Soveltuvin osin julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot JYSE 2014 Palvelut
- 4.Palveluntuottajan tarjous liitteineen

Hankintayksikköä sitova sopimus ei synny hankintapäätöksellä, vaan vasta erikseen tehtävän kirjallisen sopimuksen allekirjoittamisella. Kirjallinen sopimus tehdään Rauman kaupungin ja valitun toimittajan kesken.

Osapuolilla on oikeus purkaa sopimus kokonaan tai osittain, jos toinen osapuoli olennaisesti rikkoo sopimusvelvoitteitaan, eikä kohtuullisessa ajassa korjaa laiminlyöntiään kirjallisesta huomautuksesta huolimatta.

18. Tarjousasiakirjojen julkisuus

Viranomaisen toiminnan julkisuudesta annetun lain (621/1999) perusteella tarjoukset ovat pääsääntöisesti julkisia sopimuksenteon jälkeen. Tarjouskilpailuun osallistuneet saavat halutessaan tarjoukset nähtäväkseen jo päätöksenteon jälkeen. Siksi tarjous on pyrittävä laatimaan siten, ettei se sisällä liike- tai ammattisalaisuuksia. Mikäli liike- tai ammattisalaisuuksien sisällyttäminen on kuitenkin järkevän tarjouksen tekemiseksi välttämätöntä, tulee liike- tai ammattisalaisuuksiksi määritellyt tiedot merkitä.

Hankintapäätös ja sen liitteet tulevat julkisiksi hankintapäätöksen allekirjoittamisen jälkeen. Muut hankinta-asiakirjat ovat julkisia hankintasopimuksen allekirjoittamisen jälkeen. Kuitenkin niin, että asianosaisella, esimerkiksi tarjoajalla, on oikeus saada tieto tarjousasiakirjoista heti hankintapäätöksen allekirjoittamisen jälkeen. Yleisöjulkisiksi tarjousasiakirjat tulevat vasta, kun hankintasopimus on allekirjoitettu.

Jos liike- ja ammattisalaisuuksien sisällyttäminen tarjoukseen on välttämätöntä, on ne lueteltava erillisellä SALAINEN - otsikoidulla liitteellä. Hinta ei ole liike- tai ammattisalaisuus.

Tilaaaja harkitsee tapauskohtaisesti, ovatko liike- ja ammattisalaisuuksiksi ilmoitetut tiedot lain mukaan salassa pidettäviä.

19. Erimielisyyksien ratkaiseminen

Mahdolliset erimielisyydet pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti keskinäisin neuvotteluin. Mikäli neuvotteluissa ei päästä sopijapuolia tyydyttävään lopputulokseen, sopimuksesta aiheutuvat tai siihen liittyvät ristiriitaisuudet ratkaistaan ensimmäisenä oikeusasteena Satakunnan käräjäoikeudessa.

Sopimukseen sovelletaan sopimuksen tekohetkellä Suomessa olevaa lainsäädäntöä.

20. Lisätiedot

Lisätietokysymykset on lähetettävä 14 päivää ennen tarjouspyynnön tai osallistumispyynnön määräajan umpeutumista.

Kysymykset tulee lähettää Tarjouspalvelu-toimittajaportalista. Samasta paikasta löytyvät myös kysymyksiin annetut vastaukset. Vastaukset annetaan viimeistään 6 päivää ennen tarjouksen viimesintä jättöpäivää.

21. Liikesalaisuuksien ehdottaminen

Liikesalaisuustietojen ehdottaminen estetty hankintayksikön toimesta

22. Tarjouksen lähettäminen

Tarjoukset tai osallistumishakemukset on toimitettava viimeistään:

25.02.2016 klo 14:00

Tarjous liitteineen on tehtävä kirjallisesti suomen kielellä. Ladattavien liitteiden tulee olla joko PDF tai Microsoft Office -ohjelmilla luettavassa muodossa. Määräajasta myöhästyneet tarjoukset suljetaan tarjouskilpailun ulkopuolelle. Tarjouksen toimittaminen on sen lähettäjän vastuulla.

Tarjoukset tulee lähettää sähköisesti Tarjouspalvelu.fi -toimittajaportalista osoitteesta <https://tarjouspalvelu.fi/rauma>.

Muilla tavoin lähetettäviä tarjouksia ei hyväksytä.

23. Allekirjoittajat

Risto Peltonen, Logistiikkasuunnittelija

24. Liitteet ja linkit

KÄYTTÖÖNOTTOPROJEKTI JA PALVELULLE ASETETUT LAATUVAATIMUKSET.pdf

KÄYTTÖÖNOTTOPROJEKTI JA PALVELULLE ASETETUT LAATUVAATIMUKSET

Käyttöönottoprojektilla varmistetaan, että palveluntuottajan kyydinvälitysjärjestelmä toimii ja täyttää tilaajan vaatimukset, kuten tilausten vastaanotto, matkojen yhdistely, matkaketjujen tekeminen, ajoneuvon valinta ja kyydin välitys autoon, maksutietojen vastaanottaminen ja laskutustietojen koonti.

Palvelun hyväksymistestaus

Ennen hankintasopimuksen allekirjoittamista Tilaaja ja Palveluntuottaja käyvät yhdessä läpi palvelulta ja järjestelmältä edellytettävät vaatimukset. Hyväksymistestausvaihe toteutetaan Palveluntuottajan palveluympäristössä Tilaajaa edustavien tahojen kanssa varmistaen palvelun ja järjestelmän toteuttavan tarjouspyynnössä edellytetyt vaatimukset.

Käyttöönottoprojekti sisältää seuraavat kohdat, joiden toimivuudesta palveluntuottaja vastaa:

- Palveluntuottajan toimesta jo kuljetusoikeuden omaavien asiakkaiden asiakastietojen tallennus
- Mahdollisten ryhmäkuljetusryhmien luonti asiakastietojen perusteella ja niiden oikein toimivuuden varmistaminen. Ryhmät luodaan auto- ja aikataulukohtaisesti.
- Puheluliikenteen testaus ja pilotointi asiakkaiden matkoilla
- Tilaajan käyttöön tulevien kyydinvälitysjärjestelmien liittymiseen ja ohjelmien toimivuuden tarkistaminen ja ongelmatilanteiden ratkaiseminen ts. yhteystestaus
- Kyydinvälitysjärjestelmän käyttöönottokoulutuksen tilaajalle tilaajan osoittamassa paikassa.
- Kuljetustilausten välittyminen ja tiedon kulku autoihin ja autoista palveluntuottajan järjestelmään ja ylivuotojen välittyminen Satakunnan aluetaksin järjestelmään ja tietojen palautuminen oikein takaisin palveluntuottajan järjestelmään
- Kuljetusraporttien ja laskutusaineiston oikeellisuuden varmistaminen
- Palveluntuottaja on velvollinen järjestämään järjestelmän käyttöönottoa edeltävän testauksen, jossa Tilaaja todentaa järjestelmän vastaavuuden Tilaajan vaatimuksiin
- Kyydinvälityskeskukseen käyttöönoton jälkeen asiakastiedot kirjataan järjestelmään kaupungin henkilökunnan toimesta kuljetuspäätöksen yhteydessä. Asiakastietojen kirjaamisen vuoksi tilaajalla on oltava liittymiä järjestelmään. Lisäksi tilaajalle tulee olla liittymä, jolla pääsee näkemään koko kyydinvälitysjärjestelmän toiminnan ja millä on nähtävissä kuljetusten ohjautuvuus ja yhdistely.
- Käyttöönottoprojektissa luodaan yhteydet ja varmistetaan liittymien toimivuus sekä tietojen

välittyminen oikein eri järjestelmissä (huom. kyydinvälityspalvelun yhdistelyjärjestelmä sekä taksikeskusten ajoneuvolaitteistot) Tilaajalla tulee olla myös pääsy ryhmäkuljetusjärjestelyihin.

MATKATYYPIT, MATKAOIKEUDET JA ASIAKASMAKSUT

Järjestelmän tulee hallita se, että tiettyihin matkatyyppeihin liittyy aina matkaoikeuden tarkistus ja tietyissä matkatyypeissä järjestelmä ei tee matkaoikeustarkistusta. Toisin sanoen esim. VPL-asiointimatkoja saavat tehdä vain asiakasprofiiliasiakkaat, joille on myönnetty matkaoikeus, mutta esim. palveluliikenteen matkoja saavat tehdä kaikki ilman matkaoikeuksiin tai asiakasprofiileihin liittyviä rajoituksia. Järjestelmässä tulee olla huomioituna joukkoliikenteen Raumalla käytössä oleva hinnoittelu, kun omavastuuta asiakkailta kerätään.

Asiakasprofiiliin tallennetuilla asiakkailla voi olla yksi tai useampia matkaoikeuksia. Matkaoikeus määrittelee mm. montako kaupungin korvaamaa matkaa asiakas saa tehdä tietyn ajanjakson sisällä. Matkaoikeudet määrittää asiakasprofiilin käyttäjä asiakastietojen päivityksen yhteydessä. Matkaoikeuksien seuranta ja näitä oikeuksia käyttävien asiakkaiden tunnistaminen tapahtuu näyttökortilla. Tunnistaminen tapahtuu myös asiakkaan soittaessa kyydinvälityskeskukseen. Asiakas ei saa ylittää laskentajaksolle myönnettyjen matkojen kokonaismäärää. Laskentajaksolla käyttämättä jääneet matkat eivät siirry seuraavalle laskentajaksolle.

Matkaoikeudet tulee hallita ja ylläpitää ainoastaan yhdistelyjärjestelmällä eli kaikki matkaoikeuksiin liittyvä tiedon hallinta tulee olla keskitettynä yhteen järjestelmään. Tilaajalla tulee olla liittymän kautta käytettävissään ja nähtävissään matkaoikeuksien reaaliaikainen seuranta.

Järjestelmän tulee pystyä laskemaan asiakkaalta perittävän asiakasmaksun(=omavastuu) suuruus matkatyypeittäin. Asiakasmaksun suuruus riippuu käytettävästä matkaoikeudesta ja tilaajan päättämästä omavastuuosuudesta.

RAPORTOINTI

Sisältää seuraavat tarpeet:

Kyydinvälityskeskusten välittämien yhdensuuntaisten matkojen määrä päivittäin ja kuukauden aikana (kpl/kk)

- Ajettujen matkojen määrä

- Yhdisteltyjen matkojen määrä (yhdensuuntaiset matkat).
- Peruuntuneiden, mutta perumatta jääneiden matkojen määrä
- Tilauspuheluiden määrä päivittäin/ kuukausittain
- Jonotusajan keskiarvo kuukausittain
- Puheluiden keskimääräinen kesto kuukausittain
- Sopimusliikennöitsijöiden laskutukseen ja tilaajan kuljetusten maksamiseen tarvittavan tiedon tuottaminen

Kaikkia raportointitarpeita ei pystytä etukäteen määrittämään, joten uusien raportointitarpeiden toteutuksesta sovitaan tapauskohtaisesti.

ASIAKASTIEDOT JA ASIAKASPROFIILIT

Asiakastietoja ylläpidetään suojatun yhteyden kautta toimivalla käyttöliittymällä, joka on osa hankittavan palveluun sisältyvää yhdistelyjärjestelmää. Asiakasprofiilitietoja tarvitaan noin 1500 eri asiakkaasta. Tietojen ylläpitäjinä ja vastuutahona toimivat sosiaali- ja terveystoimen virkailijat ja logistiikkasuunnittelija. Palveluntuottajalla on velvollisuus huolehtia rekisteriin liittyvistä lakivelvoitteista, jotka perustuvat henkilötietolakiin.

Asiakasprofiili sisältää kuljetuksen järjestämisen kannalta oleellisia tietoja asiakkaista sekä heidän apuvälineistään, avustustarpeesta ja matkaoikeuksista. Tätä varten tilaajalla tulee olla käytettävissään liittyviä yhdistelyjärjestelmään. Liittymien määrä on noin 4-6 kappaletta.

Asiakasprofiilien käyttöliittymää koskevat seuraavat vaatimukset:

- Asiakasprofiilin tietojen käsittelyyn vaaditaan käyttäjän kirjautuminen. Järjestelmään jää tieto kuka ja milloin on perustanut asiakastiedot, kuka on tehnyt niihin viimeksi muutoksia tai kuka on katsonut tietoja.
- Asiakastietojen luonti ja ylläpito on helppoa. Toiminnot perustuvat aina kun mahdollista valmiisiin valikoihin tai valintaruutuihin.
- Käyttöliittymässä on toiminto, jolla Tilaaja saa tulostettua yksittäisen asiakasprofiilin tiedot sellaisessa muodossa, joka voidaan toimittaa asiakkaalle. Erityisesti raportin ulkoasussa on kiinnitettävä huomiota luettavuuteen (mm. riittävä fonttikoko ja sisältö ymmärrettävässä muodossa)
- Järjestelmä valvoo, että käyttäjän tekemät muutokset tulevat tallennetuiksi esim. varoittamalla ohjelmasta poistuessa, jos käyttäjällä on tallentamattomia muutoksia.

- Kun käyttäjä perustaa uutta asiakasta, on tarkistettava onko samalla henkilötunnuksella jo toinen asiakas järjestelmässä. Jos samalla henkilötunnuksella löytyy asiakas, on järjestelmän annettava käyttäjälle varoitus ja näytettävä kyseisen asiakkaan maksajatahon nimi. Toiminto on tärkeä esim. silloin, kun yhden maksatahon asiakas muuttuu toisen maksatahon asiakkaaksi asiakkaan kotipaikan muuttumisen seurauksena ja halutaan välttää päällekkäisten asiakkuuksien kirjaaminen.
- Asiakasprofiilissa olevien asiakkaiden perustiedoissa on maksajan tunnus. Jokaisen matka-ohjelman määrittämisen yhteydessä on voitava määrittää matkan maksaja. Maksajatahojen lukumäärä on oltava vapaasti määriteltävissä järjestelmään. Nämä osuudet määräytyvät siis matkustajien matkatyyppien perusteella.

VPL-SHL-KVL-MATKAT JA PALVELULIIKENNE

VPL/KVL- ja SHL-matkoilla kuljetuksen järjestämisessä pyritään hyödyntämään ensisijaisesti sopimusliikenneautoja ottaen huomioon mahdolliset rajoitukset asiakasprofiilissa. Asiakas ilmoittaa matkaa tilatessaan joko toivotun lähtöajan tai saapumisajan. Reititys tehdään heti, jotta asiakkaan kanssa voidaan neuvotella toiveesta poikkeavasta lähtöajasta. Jos asiakas toivoo lähtöaikaa, tulee järjestelmän etsiä yhdistelyvaihtoehtoja, joissa matkalle sovitettava lähtöaika on minuuttimäärän verran (esim. 15 minuuttia) ennen tai jälkeen toivotun ajan. Jos asiakas toivoo saapumisaikaa, järjestelmä ei saa ehdottaa saapumisajan ylittävää reititystä ja laskettu perille saapumisaika saa olla enintään minuuttimäärän (esim. 15 minuuttia) ennen toivottua aikaa. Kaikissa tapauksissa lähtöaika sovitaan puhelun aikana siten, että asiakkaalle ilmoitetaan tarkka suunniteltu lähtöaika. Todellinen noutoaika voi poiketa suunnitellusta ± 10 minuuttia.

Jos asiakas peruuttaa tilaamansa matkan, tulee peruttu tilaus jäädä järjestelmään. Jos matka on jo lähetetty autolle, järjestelmä lähettää autolle päivitetyn reitin, jossa on otettu huomioon matkan peruutus. Raportoinnissa peruttu matkat eivät saa tulla mukaan yhteenvedoissa, joissa lasketaan toteutuneita matkoja.

Matka-ajan pidentymät pitää myös pystyä määrittämään matkatyyppikohtaisesti järjestelmään. Esimerkiksi VPL-asiointimatalla asiakkaan matka-aika saa olla enintään kaksinkertainen verrattuna yksittäiskuljetukseen. Matka voi kuitenkin aina pidentyä 15 minuuttia, mutta korkeintaan 30 minuuttia verrattuna yksittäismatkaan. Matka-aikaan lasketaan tässä vain asiakkaan kyydissä oloaika ajoneuvossa.

Rauman palveluliikenne käsittää 1-2 joukkoliikenneluvallisella autolla ajettavaa palveluliikennekalustoa. Palveluliikenne otetaan keskuksen ohjaukseen 1.1.2017 alkaen. Palveluliikenteessä on tällä hetkellä käytössä Pusatech Oy:n rahastuslaitteisto. Palveluliikenteen palvelutapa perustuu kutsuohjattuun toimintamalliin eli reitit kulkevat asiakkaiden tilausten perusteella. Liikennöintialueet ovat ainoastaan päivätasolla etukäteen määriteltä.

Palveluliikenne on nykyisin ajanut aamuisin ja iltapäivisin päiväkeskusryhmiä ja tämä toimintatapa on myös jatkossa. Palveluliikenteelle tullaan ohjaamaan ennen ja jälkeen palveluliikenne reittejä ryhmäkuljetuksia, mutta palveluliikennereittien aikataulujen puitteissa.

RYHMÄKULJETUKSET

Ryhmäkuljetukset koostuvat erityisoppilaiden koulukuljetuksista ja päivä- ja toimintakeskusten asiakkaiden kuljetuksista. Nämä kuljetukset ovat ennalta sovittuja ja toistuvat melko säännöllisesti viikoittain. Koulukuljetukset vain kouluvuoden aikana.

Ennen tuotantokäytön aloitusta ryhmäkuljetustilaukset on ohjattu suoraan liikennöitsijöille. Täten ryhmät perustetaan täysin uudelleen. Nykyistä toimintamallia ei voida verrata optimoituihin ryhmämääriin, koska nykyisellään ryhmiä ei ole Tilaaajan toimesta optimoitu.

Kyydinvälityspalvelun tarkoitus on optimoida näiden ryhmien kuljetukset paremmin ja tehokkaammin käyttäen ensisijaisesti sopimuskalustoa. Ryhmäkuljetusten asiakkaat kuuluvat erityisryhmiin ja tästä syystä Tilaajalle on erittäin tärkeää saada reaaliaikainen tieto kuljetusryhmien kuljetuksista kalustollisesti ja aikataulullisesti. Järjestelmän pitää osata muodostaa näiden keskuksien asiakaskuljetuksiin kuljetusryhmät ja hallita niissä tapahtuvat asiakasmuutokset.

Ryhmät tulee perustaa siten, että ryhmät ovat sopimusliikenteessä olevan kaluston mukaan ajoneuvokohtaisesti suunniteltuja. Sopimusliikenne kapasiteetin tulee olla käytössä maksimaalisen tehokkaasti. Samaan ryhmään voi kuulua eri keskusten asiakkaita, jos se on reittioptimoinnin kannalta perusteltua. Ryhmäkuljetuksien optimoinnissa ei huomioida matkojen pidentymistä samaan tapaan kuin VPL/SHL- matkoissa, vaan reiteistä tulee muodostaa nopein/lyhyin mahdollinen asiakkaiden määräpaikkojen välillä.

Asiakkaiden viikot saattavat olla erilaisia, kuljetustarvetta ei esiinny välttämättä jokaisella asiakkaalla viikon jokaisena arkipäivänä. Myös parilliset ja parittomat viikot voivat olla keskenään erilaisia. Näistä poikkeuksena koulukuljetukset, jotka ovat käytännössä koko lukuvuoden saman aikataulun mukaisia. Asiakasryhmien muodostamisen ja kuljetussuunnitelmien optimoinnin jälkeen ryhmäkuljetusten hallinnoinnista aiheutuva työ muodostuu kuljetusten peruuntumisten huomioimisesta ja mahdollisten uusien asiakkaiden lisäämisestä olemassa oleviin tai uudelleenoptimoitaviin reitteihin. Näitä peruuntumisia ja mahdollisia päivämuutoksia varten tulee palveluntuottajan osoittaa tilaajan käyttöön puhelinnumero, jossa hinnoittelu on sama kuin VPL- ja SHL- tilausten tilausmaksu. Puhelinmaksu ei saa sisältää mitään ylimääräisiä palvelumaksuja vaan tulee olla Tilaajan asiakkaille ja Tilaajalle ainoastaan mpm/ppm maksun mukainen. Ryhmien perustamisen ja reittien suunnittelun tulee sisältyä ryhmätilaushintaan €/toteutunut matka.

Jatkossa uusien asiakkaiden perustamista varten tulee tilaajalla olla käyttöliittymä samaan tapaan kuten VPL/KVL- ja SHL- asiakkaiden asiakasprofiilien ylläpidossa. Tilaaja vastaa näiden asiakasprofiilitietojen syötöstä. Tilaajalla tulee olla myös käyttöliittymä tähän ryhmäkuljetusten hallintatyökaluun, jolloin tilaaja voi tarvittaessa tarkastella muodostettuja kuljetusreittejä.

SOPIMUSLIIKENTEEEN VALVONTA JA LASKUTUS

Sopimusliikenteessä olevan kaluston liikennöintiä tulee voida seurata esim. autojen ajovuoroja, taukoja, kuljetusten määrää ja täsmällisyyttä jne. ja selvittää syyt tilanteisiin, joissa on havaittavissa jotain poikkeavaa asetettuun palvelutasoon nähden. Vastaavat tiedot on myös saatava tarvittaessa näkyviin jo toteutuneen päivän osalta.

Sopimusliikennöitsijät laskuttavat Tilaajaa kuukausittain. Sopimusliikenteen veloitettava kustannus perustuu kaluston kilpailutettuun hintaan ja sen mukaisesti veloitettaviin ajosuoritteisiin. Sopimusliikenteen laskutus perustuu yhdistelyjärjestelmän kokoamaan tietoon autoilla ajetuista reiteistä ja perityistä omavastuista. Sopimusliikenteessä olevista autoista tulee olla saatavana kuukausittain raportti, jonka perusteella sopimusliikennöitsijät voivat laskuttaa autojen liikennöintikorvaukset. Tämä raporttiaineisto tulee saada keskitetysti ainoastaan kyydinvälitysjärjestelmästä.

Palveluntuottajan on toimitettava sopimusliikennöitsijöille ja Tilaajalle raporttiaineisto, joista tulee käydä selkeästi esille Kaupungin eri yksiköihin kuljetusmaksuosuudet, ajatut asiakaskilometrit ja perityt omavastuut autoittain.

KYYTIEN VÄLITYS SATAKUNNAN ALUETAKSIN KAUTTA

Kuljetustilausten ylivuotojen tulee välittyä yhdistelyjärjestelmästä suoraan taksikeskuksen järjestelmiin. Palveluntuottaja vastaa tiedon siirtymisestä ja palautumisesta oikein. Palveluntuottaja on vastuussa siitä, että taksikeskuksen kautta välitetyt kuljetustilaukset hoituvat ja asiakas saa tarvitsemansa palvelun. Asiakkaaseen liittyvien lisätietojen tulee välittyä oikein ja taksikeskuksen alaisuudessa olevien autojen tulee saada asiakkaaseen liittyvä tieto esim. apuvälineiden, avustajien ja nouto- ja määränpääosoitteiden suhteen.

Satakunnan Aluetaksin käytössä on DDS:n (ent. Mobisoft) MobiRouter yhdistelyohjelma. Satakunnan Aluetaksin järjestelmässä mahdolliset autolaitteet ovat tällä hetkellä: DDS:n mSlate ja Deal Comp ja näissä TaxiBook ohjelmistolisenssi.

Mikäli tarjoajalla ei ole käytössään Mobi Routeria, on tarjoajan selvítettävä Satakunnan aluetaksin järjestelmään tarvittavien rajapintojen rakentamistarpeet, -mahdollisuudet, tekniset yksityiskohdat sekä rajapinnan rakentamisesta aiheutuvat kulut DDS:ltä. Kyseeseen voi tulla SUTI-rajapinta. Satakunnan Aluetaksi käyttää MobiRouteria pilvipalveluna, joten DDS hoitaa mahdolliset rajapintojen avaamiset.

Palveluntuottaja vastaa taksikeskuksen kautta ajatun laskutustiedon oikeellisuudesta ja raportoinnista. Tilaajalle ei saa aiheutua taksikeskuksen kautta välitetyistä tilauksista mitään tilauksiin liittyviä kuluja, jotka ovat taksikeskuksien tilaushinnoitteluun liittyviä maksuja (puhelu-, ennakkotilaus- yms. maksut).

SUTI on ohjelmistotoimittajien luoma avoin standardi tiedonsiirtoon yhdistelyjärjestelmän ja ulkoisen välitysjärjestelmän välillä (www.suti.se). Toteutettavat SUTI- rajapinnat on hyväksyttävä SUTI- organisaatiolla. Yhdistelyjärjestelmän toimittajan edellytetään liittyvän tarjouskilpailun tuloksen ratkettua SUTI- konsortioon, jonka vuosimaksu on suuruusluokkaa 10 000 SEK (noin 1 070 euroa). Vastineeksi toimittaja saa rajapinnan päivitykset sekä teknisen tuen rajapinnan käyttöön. Toimittaja voi hyödyntää rajapintaa myös muissa toimituksissaan.



12.4.2016

KOKOUSMUISTIO: Kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojektin työryhmän ensimmäinen kokous**AIKA** Ti 12.4.2016 klo 10.30-11.30**PAIKKA** Kaupungintalo, kokoushuone Heikki**LÄSNÄ** Hannu Aho, toimitusjohtaja, Satakunnan Aluetaksi Oy

Vesa Kiiski, vammaistyön päällikkö, Rauman kaupunki

Simo Korkka, Satakunnan Aluetaksin hallituksen varapuheenjohtaja

Jukka Läntinen, Satakunnan Aluetaksin hallituksen puheenjohtaja

Risto Peltonen, logistiikkasuunnittelija, Rauman kaupunki

Sari Toivonen, projektipäällikkö, Rauman kaupunki

1. Kokouksen avaus

Risto Peltonen avasi kokouksen ja todettiin läsnäolijat. Kokouksen aluksi päätettiin, että vammaistyön päällikkö Vesa Kiiski toimii työryhmän kokouksissa puheenjohtajana ja projektipäällikkö Sari Toivonen sihteerinä.

2. Keskustelut

Kokouksessa keskusteltiin kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojektin vaiheista ja niiden aikataulutuksesta. Keskusteluissa tultiin siihen tulokseen, että palveluntuottaja Satakunnan Aluetaksi on yhteydessä DDS MobiRouter yhdistelyohjelman ohjelmistotoimittajiin uuden aikataulun saamiseksi kyydinvälitysjärjestelmän asennukseen, koulutukseen ja testaukseen liittyen. Koulutus kyydinvälitysjärjestelmän käyttöön järjestetään toukokuun loppupuolella ja järjestelmän varsinainen testaus suoritetaan touko-kesäkuun vaihteessa, jotta 1.7.2016 palvelu voidaan ottaa täysmääräisenä käyttöön.

3. Tilannekatsaus

Tilaaaja eli Rauman kaupunki kehittää ohjeistusta kyydinvälityspalvelun asiakkaille. Satakunnan Aluetaksi on yhteydessä kyydinvälitysjärjestelmän ohjelmistotoimittajiin.

4. Seuraava kokous

Seuraava kokous pidetään, kun ohjelmistotoimittaja on toimittanut päivitetyn aikataulun Satakunnan Aluetaksille ja on tiedossa miten edetään.



9.5.2016

KOKOUSMUISTIO: Kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojektin työryhmän toinen kokous

AIKA Ti 9.5.2016 klo 10.00-12.45

PAIKKA Kaupungintalo, kokoushuone Heikki

LÄSNÄ Hannu Aho, toimitusjohtaja, Satakunnan Aluetaksi Oy
 Jari-Pekka Frantsi, toiminnanjohtaja, DDS Wireless Inc./Mobisoft Oy
 Vesa Kiiski, vammaistyön päällikkö, Rauman kaupunki
 Simo Korkka, Satakunnan Aluetaksin hallituksen varapuheenjohtaja
 Jukka Läntinen, Satakunnan Aluetaksin hallituksen puheenjohtaja
 Risto Peltonen, logistiikkasuunnittelija, Rauman kaupunki
 Sari Toivonen, projektipäällikkö, Rauman kaupunki

1. Kokouksen avaus

Risto Peltonen avasi kokouksen ja todettiin läsnäolijat.

2. Keskustelut

Kokouksessa keskusteltiin kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojektin aikataulutuksesta sekä käytännön yksityiskohdista kyydinvälityspalveluun liittyen että teknisistä yksityiskohdista ohjelmiston asetuksiin ja raportointiin liittyen. Ohjelmistotoimittajan edustaja Jari-Pekka Frantsi suositti nykyisten asiakasprofiilien tarkkaa läpikäyntiä. Asiakastiedoissa tulisi olla mahdollisimman tarkkaan kirjattuna asiakkaan apuvälineet ja muut mahdolliset erityisvaatimukset. Tämä helpottaisi merkittävästi kyydinvälitystä. Erityisvaatimuksena voisi olla esimerkiksi omataksioikeus tai yhdistelykielto, joita tutkitaan tapauskohtaisesti kyydinvälityspalvelun käynnistyessä.

Ohjelmiston raportoinnilta toivottiin, että kuukausittaisten laskutustietojen yhteydessä olisi mahdollisuus tarkastella yhdisteltyjen kuljetusten määriä sekä matkustajamääriä yleensä. Tähän niin ohjelmisto- kuin palveluntuottaja tarjosivat ratkaisua, jossa laskussa olevalla erillisellä viitetiedolla voisi käydä tarkastelemassa raporttia edellä mainituista määristä. Raportoinnilta toivottiin myös, että vammaispalvelu-, kehitysvamma- ja sosiaalihuoltolakeihin perustuvat kuljetukset olisivat eriteltynä tilastointia varten.

Uuden kyydinvälityspalvelun ohjeistuksen mukaan kyyti on tilattava vähintään tuntia ennen eli asiakas ei voi enää tilata niin sanottuja pikakyytejä. Tätä voidaan myöhemmin tarpeen mukaan lieventää niin, että asiakas voi tilata esimerkiksi kaksi pikakyytiä kuukaudessa. Hukka-ajo vie aina yhden matkakoikeuden ja se voidaan palauttaa asiakkaalle vain perustelluista syistä. Omavastuu perustuu ohjelmiston arvioon matkan pituudesta ja sen koettiin riittävän.

Sosiaalihuoltolakiin perustuvat kyydit eli SHL-kyydit on tiukasti rajattu Rauman kaupungin alueelle ja näin tulee olemaan jatkossakin. Vammaispalvelu- ja kehitysvammalakiin perustuvat kyydit eli VPL-kyytien alue on laajempi eli Rauman kaupungin alueen lisäksi ne kattavat Eurajoen, Euran, Laitilan ja Pyhärannan ja näin tulee olemaan jatkossakin.

Jos asiakas syystä tai toisesta haluaa jatkaa matkaansa näiden alueiden ulkopuolelle, hän maksaa itse kyydin aluerajan ylittämisen osalta.

Keskusteluissa tultiin siihen tulokseen, että varsinaista koulutusta kyydinvälitysjärjestelmään ei pidetä, vaan järjestelmän tekniset muutokset ja raportoinnin laajennukset käydään läpi seuraavassa kokouksessa.

Ohjelmistotoimittajan edustajaa kiinnosti erityisesti tällä hetkellä kilpailutettavina olevien päivähintaisten autojen osalta seurannan ja raportoinnin tarve, joten niidenkin osalta selvittiin niin teknisiä yksityiskohtia kuin raportoinnin tarvetta.

3. Tilannekatsaus

Tilaaaja eli Rauman kaupunki on kehittänyt ohjeistustaan kyydinvälityspalvelun asiakkaille ja ohjeistus on hyväksytty Rauman kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnassa. Uusi ohjeistus toimitetaan asiakkaille touko-kesäkuun vaihteessa.

Ohjelmistotoimittaja päivittää Satakunnan Aluetaksin MobiRouter-järjestelmän vastaamaan tilaajan tarjouspyynnössä asettamia vaatimuksia.

4. Seuraava kokous

Seuraava kokous pidetään 15.6.2016 klo 10.00 alkaen niin, että kokonaisuus käydään läpi sekä tekniikan että käytännön osalta. Järjestelmä myös testataan tuolloin. Seuraavassa kokouksessa tulee olemaan läsnä myös kyydinvälittäjiä ja vammaispalveluhenkilökuntaa, jotka ovat tekemisissä kyydinvälityspalvelun kanssa.

KOKOUSMUISTIO: Kyydinvälityspalvelun käyttöönottoprojektin käyttöönottopalaveri

| | |
|---------------|--|
| AIKA | Ke 15.6.2016 klo 10.00-12.30 |
| PAIKKA | Kaupungintalo, kokoushuone 8 |
| LÄSNÄ | <p>Hannu Aho, toimitusjohtaja, Satakunnan Aluetaksi Oy</p> <p>Jari-Pekka Frantsi, toiminnanjohtaja, DDS Wireless Inc./Mobisoft Oy</p> <p>Vesa Kiiski, vammaistyön päällikkö, Rauman kaupunki</p> <p>Jukka Läntinen, Satakunnan Aluetaksin hallituksen puheenjohtaja</p> <p>Risto Peltonen, logistiikkasuunnittelija, Rauman kaupunki</p> <p>Virve Pietilä, vs. sosiaalityöntekijä, Rauman kaupunki</p> <p>Tuomas Reivonen, toimistoharjoittelija, Rauman kaupunki</p> <p>Elina Suominen, sosiaaliohjaaja, Rauman kaupunki</p> <p>Apris Suvanto, vs. sosiaalityöntekijä, Rauman kaupunki</p> <p>Elina Tuomisto, toimistosihtööri, Rauman kaupunki</p> <p>Jussi Teeri, kyydinvälittäjä, Satakunnan Aluetaksi Oy</p> <p>Sari Toivonen, projektipäällikkö, Rauman kaupunki</p> <p>Elisa Varjus, vs.sosiaalityöntekijä, Rauman kaupunki</p> |

1. Kokouksen avaus

Ennen kokouksen avaamista päätettiin, että projektipäällikkö Sari Toivonen toimii sihteerinä. Risto Peltonen avasi kokouksen.

2. Keskustelut

Risto Peltonen kertoi kokouksen aluksi asiakkailta tulleista kyselyistä liittyen uuteen ohjeistukseen. Uudet asiakasohjeistukset saatekirjeineen on lähetetty asiakkaille 10.6.2016. Asiakkaita oli erityisesti askarruttanut tähän mennessä se, että kyyti on tilattava vähintään tuntia ennen oletettua lähtöä sekä vakiotaksikäytännön poistuminen. Asiakas voi perustelluista syistä edelleen vaatia itselleen vakiotaksia, mutta Risto Peltosen näkemyksen mukaan kriteerien tulisi olla korkeat ja joka tapauksessa samaa autoa saattaa ajaa useampi kuljettaja eli mitä asiakas täten varsinaisesti hyötyy vakiotaksioikeudesta. Asiakkaan tulee mahdollisesta vakiotaksioikeudestaan huolimatta tilata kyyti keskuksen kautta.

Päivähintaisten autojen tilanne kiinnosti edelleen niin Satakunnan Aluetaksi Oy:n edustajia kuin ohjelmistotoimittajan edustajaa. Päivähintaisten autojen kilpailutus on päättynyt ja sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksynyt voittaneet tarjoukset. Asia menee vielä kasvatus- ja opetuslautakunnan käsiteltäväksi. Rauman kaupunki ilmoittaa päivähintaisten autojen ajoajat Satakunnan Aluetaksi Oy:lle, joka sitten syöttää nämä ajat järjestelmäänsä.

Kokouksessa käytiin läpi kyydinvälityspalvelulle tarjouspyynnössä asetetut laatuvaatimukset. Tärkeintä on päivittää nykyiset asiakasprofiilit ajan tasalle, jotta kyydinvälitys ja kyytien yhdistely voitaisiin toteuttaa mahdollisimman optimaalisesti. Asiakasprofiilien ylläpitoon on oikeus vain vammaispalveluhenkilökunnalla. Kuljettajien tulisi tehokkaasti informoida kyydinvälityskeskusta mahdollisista asiakkaisiin liittyvistä muutoksista, jotta tämä voi välittää tiedot edelleen vammaispalveluhenkilökunnalle.

Yhdistelykielto voidaan määrittää kahdella tapaa eli joko se koskee vain opiskelu- ja työmatkoja tai sitten kaikkia asiakkaan matkoja. Oikeuteen matkustaa yksin pitää kuitenkin olla selkeät ja vankat perusteet.

Yhdistelyajaksi sovittiin +/- 15 minuuttia. Yhdistelyaika tarkoittaa, että kun asiakas ilmoittaa kyytiä tilatessaan joko toivotun lähtö- tai saapumisaajan, niin järjestelmä etsii yhdistelyvaihtoehtoja, joissa sovittaessa lähtöaikaa taksi noutaa asiakkaan 15 minuuttia ennen tai jälkeen toivotun lähtöajan ja sovittaessa saapumisaikaa taksi on enintään 15 minuuttia ennen toivottua saapumisaikaa asiakkaan määrittämässä kohteessa. Todellinen nouto- ja poikkeama suunnitellusta maksimissaan + 10 minuuttia.

Erityisesti keskusteltiin asiakasprofiileissa olevasta neljästä tietokentästä: kapasiteetti, varusteet, lisätiedot ja huomautukset.

Kapasiteetti:

- kirjataan kaikki sellaiset asiakkaan tarvitsemat apuvälineet, joita hän ei kyydin aikana tarvitse, mutta jotka vievät autosta tilaa
- auton kapasiteetti vaikuttaa yhdistelyyn eli käytännössä kaksi matkustajaa apuvälineen henkilöautossa on maksimi

Varusteet:

- kirjataan autoihin kohdistuvat vaatimukset eli henkilöauto, invataksi, tilataksi tai paaritaksi
- sähköpyörätuoli kirjataan varusteisiin, koska se vaatii erityisvarustettua autoa

Lisätiedot:

- kirjataan asiakkaan yksittäisiin kyyteihin mahdollisesti liittyvät lisäohjeistukset, esimerkiksi mistä asiakkaan nouto tarkalleen tapahtuu tai muuten kuljettajalle jokin muu oleellinen tieto asiakkaan osalta kuin edellä mainitut apuvälineet, saattaja ja autoihin kohdistuvat vaatimukset → kun tieto ei enää ole voimassa, tulisi se poistaa järjestelmästä mahdollisimman nopeasti ← tätä helpottaa määräpäivän kirjaaminen
- kirjataan myös, että onko apuväline ja/tai saattaja aina tarpeellinen → tämän avulla löydetään ne asiakkaat, joiden matkustaminen on hankalaa ja joiden kyytien yhdistäminen ei välttämättä ole järkevää aikataulutuksen kannalta
- opaskoira kirjataan lisätietoihin

Huomioitavaa:

- toimii samoin kuin lisätiedot

Asiakasprofiilista poistetaan kohta etupenkki-vaatimuksesta. Etupenkki-vaatimus vaikuttaa käytännössä siihen, että ainoastaan henkilöauto voidaan lähettää eikä kyytejä voida yhdistellä.

Lisämaksut asiakasprofiilissa tarkoittavat avustus- (inva-) ja saattajalisää.

Muilla paikkakunnilla asuvien kyyteihin oikeutettujen asiakkaiden laskutus toimitetaan erikseen tämän järjestelmän ulkopuolelta eli liikennöitsijät laskuttavat Rauman kaupunkia suoraan.

3. Tilannekatsaus

Tilaaaja eli Rauman kaupunki päivittää asiakastiedot ajan tasalle sitä mukaa kun asiakkaat ovat yhteydessä apuvälineistään sekä mahdollisista muista tarpeistaan liittyen kyyteihin. Ohjelmistotoimittaja päivitti osan nykyisistä asiakastiedoista oikeisiin kenttiin sekä tekee sovitut muutokset ja poistot ohjelmistoon. Satakunnan Aluetaksi Oy huolehtii taksiryttäjien ja kyydinvälityskeskuksen informoimisesta tuleviin muutoksiin liittyen.

Vammaistyön päällikkö Vesa Kiiski toimittaa Satakunnan Aluetaksille yhteystiedot, joihin kyydinvälittäjät ja kuljettajat voivat olla yhteydessä ongelmatapauksissa. Satakunnan Aluetaksi Oy ilmoitti vastaavasti sähköpostiosoitteen, jota kautta heihin voi olla yhteydessä kyydinvälityspalveluun liittyvissä ongelmissa: sote.rauma@satakunnanaluetaksi.fi.

4. Seuraava kokous

Seuraava kokous sovittiin syyskuulle, jolloin kyydinvälityspalvelu on ollut käytössä parisen kuukautta ja uusi käytäntö tullut tutuksi suurelle osalle asiakkaista.

Kuljetuspalveluasiakas

KYYDINVÄLITYS

Rauman kaupunginhallitus on 14.12.2015 (KH 628 §) hyväksynyt kyydinvälityksen tarjouskilpailun. Kilpailutus päättyi 29.2.2016. Tarjouksia tuli vain Satakunnan Aluetaksilta. Kaupunginhallitus on hyväksynyt tarjouksen 14.3.2016 (KH 121 §) sekä antanut käytännön valmistelun ensisijaisesti sosiaali- ja terveystalokunnan tehtäväksi. Sosiaali- ja terveystalokunta on 22.3.2016 (SOTE 62 §) hyväksynyt kuljetuspalveluohjeet (ks. liite).

Kyydinvälityspalvelu mahdollistaa kyytien vastaanottamisen, yhdistämisen ja välittämisen, raportoinnin sekä kyydintilaushinnan siirtymisen kaupungin maksettavaksi. Asiakas maksaa jatkossa vain paikallispuhelimaksun tai matkapuhelimesta soitettaessa oman operaattorin sopimuksen mukaisen puheluhinnan. Asiaksnäkökulmasta tulee myös muita parannuksia, kuten kuulovammaisten oma tekstiviestitilaussovellus. Suurimmat muutokset ovat: kyydin **palvelunumero** muuttuu sekä asiakkaita ohjeistetaan **tilaamaan matkat vähintään tuntia ennen** toivomaansa matkustusajankohtaa. Kyydinvälitys otetaan käyttöön 1.7.2016 alkaen.

Jos olette ottaneet käyttöön apuvälineitä kuljetuspalvelupäätöksen jälkeen, niin voisitteko ystävällisesti ilmoittaa apuvälineen alla olevaan puhelinnumeroon **sukunimenne ensimmäisen kirjaimen mukaan**:

| | | | |
|------------------------|---------------|-------------|-----------|
| Vs. sosiaalityöntekijä | Apris Suvanto | A-K | 834 3377 |
| Vs. sosiaalityöntekijä | Virve Pietilä | L-Re | 834 3335 |
| Vs. sosiaalityöntekijä | Elisa Varjus | Ri-Ö | 834 3540. |

Päivitys on tarpeen, jotta kyydinvälitys osaa jatkossa varata oikeantyyppisen auton.

Kunnioitavasti

Vesa Kiiski
vammaistyön päällikkö

LIITE

kuljetuspalveluohje

RAUMAN KAUPUNKI
Sosiaali- ja terveystalokunta
PL 59
26101 RAUMA

www.rauma.fi

Sosiaalipalvelut/vammaistyö
Vesa Kiiski

Kalliokatu 1
02 834 3354
etunimi.sukunimi@rauma.fi
fax 02 834 3319



ISO 9001

SOSIAALIPALVELULAIN MUKAISEN KULJETUSPALVELUN OHJE 1.7.2016 ALKAEN**1. Matkan tarkoitus**

Kuljetuspalvelu on tarkoitettu asiointi- ja virkistysmatkoja varten Rauman kaupungin talousalueella. Kuljetuspalvelua ei voi käyttää lääkäri-, kuntoutus- ja terveydenhuoltomatkoihin, joihin voi saada Kelan korvausta.

2. Taksin tilaus

Kuljetuspalvelussa käytetään vain Sote-järjestelmän piiriin kuuluvia takseja. Taksia tilatessa ilmoitettava, että kyseessä on Sote-matka. **Taksin puhelinnumero: 0600 300 95** (paikallispuhelumaksu tai matkapuhelimesta soittaessa oman operaattorin sopimuksen mukainen puheluhinta). Matka tulee tilata vähintään tuntia ennen toivottua matkustusaikakohtaa. Jäljellä olevien matkojen määrän voi tarkistaa tilausten yhteydessä.

3. Sote-kortin käyttö

Kortti on esitettävä heti autoon mentäessä kuljettajalle. Kuljettaja syöttää laitteelleen kortissa näkyvän tunnusnumeron ja tarkistaa kuljetuspalvelun voimassaolon sekä matkojen määrän. Kortti on henkilökohtainen ja sitä ei saa luovuttaa toisen henkilön käyttöön tai hallintaan. Jos kuljetuspalveluita käytetään ohjeiden vastaisesti tai vilpillisesti, vahingon aiheuttaja on velvollinen korvaamaan kunnalle aiheutuvan vahingon.

4. Omavastuu

Matkan jälkeen kuljettaja perii asiakkaalta vain omavastuuosuuden, joka määräytyy kulloinkin voimassaolevan Matkahuollon kilometritaulukon mukaan. Omavastuu enintään kuuteen kilometriin asti on 3,00 € / yhdensuuntainen matka. Lasten, opiskelu- ja työmatkalaisten omavastuu on 1,50 € / yhdensuuntainen matka enintään kuuteen kilometriin asti. Yli kuuden kilometrin matkoilla noudatetaan Matkahuollon kilometritaulukon mukaisia hintoja (liitteenä). Taulukko on voimassa Rauman kaupungin talousalueella. Sotainvalideilta (vähintään 20 %) ei peritä omavastuuta.

5. Mikä on yksi matka?

Yksi kuljetuspalvelumatka on yhdensuuntainen matka kohteesta toiseen esimerkiksi kotia kauppaan. Kun matkaan liittyy meno ja paluu samaan kohteeseen kuin mistä on lähdetty, on se aina kaksi matkaa. Odotusaikaa ei hyväksytä lainkaan.

6. Kyytien yhdistely

Asiakas ilmoittaa matkaa tilatessaan joko toivotun lähtöajan tai saapumisajan. Reititys tehdään heti, jotta asiakkaan kanssa voidaan neuvotella toiveesta poikkeavasta lähtöajasta. Kaikki matkat pyritään pääsääntöisesti yhdistämään, jos se on perusteltua ja mahdollista. Autossa voi olla myös muita matkustajia.

7. Kaikki matkustajat maksavat paitsi saattaja

Kaikki matkustajat maksavat oman osuutensa matkasta paitsi saattaja. Mikäli saattaja on tarpeen, pitää siitä olla lupa vammaispalvelutoimistosta. Annettu lupa koskee sen jälkeen kaikkia matkoja, joista asiakas ei selviydy ilman saattajaa.

8. Palvelun tarpeen päättyminen tai kortin katoaminen

Mikäli palvelun tarve päättyy, palautetaan kortti vammaispalvelutoimistoon. Kortin katoamisesta on myös välittömästi ilmoitettava.

Lisätietoja kuljetuspalvelusta 02 834 3389.

VAMMAISPALVELULAIN MUKAISEN KULJETUSPALVELUN OHJE 1.7.2016 ALKAEN**1. Matkan tarkoitus**

Kuljetuspalvelu on tarkoitettu asiointi- ja virkistysmatkoja varten Rauman kaupungissa ja lähikunnissa (Eura, Eurajoki, Laitila, Pyhäranta). Kuljetuspalvelua ei voi käyttää lääkäri-, kuntoutus- ja terveydenhuoltomatkoihin, joihin voi saada Kelan korvausta.

2. Taksin tilaus

Kuljetuspalvelussa käytetään vain Sote-järjestelmän piiriin kuuluvia takseja. Taksia tilattaessa ilmoitettava, että kyseessä on Sote-matka. **Taksin puhelinnumero: 0600 300 95** (paikallispuhelumaksu tai matkapuhelimesta soittaessa oman operaattorin sopimuksen mukainen puheluhinta). Matka tulee tilata vähintään tuntia ennen toivottua matkustusaikakohtaa. Jäljellä olevien matkojen määrän voi tarkistaa tilausten yhteydessä.

3. Sote-kortin käyttö

Kortti on esitettävä heti autoon mentäessä kuljettajalle. Kuljettaja syöttää laitteelleen kortissa näkyvän tunnusnumeron ja tarkistaa kuljetuspalvelun voimassaolon sekä matkojen määrän. Kortti on henkilökohtainen ja sitä ei saa luovuttaa toisen henkilön käyttöön tai hallintaan. Jos kuljetuspalveluita käytetään ohjeiden vastaisesti tai vilpillisesti, vahingon aiheuttaja on velvollinen korvaamaan kunnalle aiheutuvan vahingon.

4. Omavastuu

Matkan jälkeen kuljettaja perii asiakkaalta vain omavastuusuuden, joka määräytyy kulloinkin voimassaolevan Matkahuollon kilometritaulukon mukaan. Omavastuu enintään kuuteen kilometriin asti on 3,00 € / yhdensuuntainen matka. Lasten, vaikeavammaisten päivätoiminta-, opiskelu- ja työmatkalaisten omavastuu on 1,50 € / yhdensuuntainen matka enintään kuuteen kilometriin asti. Yli kuuden kilometrin matkoilla noudatetaan Matkahuollon kilometritaulukon mukaisia hintoja (liitteenä). Taulukko on voimassa sekä Rauman kaupungin talousalueella että lähikuntiin Euraan, Eurajoelle, Laitilaan ja Pyhärantaan ulottuvilla matkoilla.

5. Mikä on yksi matka?

Yksi kuljetuspalvelumatka on yhdensuuntainen matka kohteesta toiseen esimerkiksi kotia kauppaan. Kun matkaan liittyy meno ja paluu samaan kohteeseen kuin mistä on lähdetty, on se aina kaksi matkaa. Odotusaikaa ei hyväksytä lainkaan.

6. Kyytien yhdistely

Asiakas ilmoittaa matkaa tilatessaan joko toivotun lähtöajan tai saapumisajan. Reititys tehdään heti, jotta asiakkaan kanssa voidaan neuvotella toiveesta poikkeavasta lähtöajasta. Kaikki matkat pyritään pääsääntöisesti yhdistämään, jos se on perusteltua ja mahdollista. Autossa voi olla myös muita matkustajia.

7. Kaikki matkustajat maksavat paitsi saattaja

Kaikki matkustajat maksavat oman osuutensa matkasta paitsi saattaja. Mikäli saattaja on tarpeen, pitää siitä olla lupa vammaispalvelutoimistosta. Annettu lupa koskee sen jälkeen kaikkia matkoja, joista asiakas ei selviydy ilman saattajaa.

8. Palvelun tarpeen päättyminen tai kortin katoaminen

Mikäli palvelun tarve päättyy, palautetaan kortti vammaispalvelutoimistoon. Kortin katoamisesta on myös välittömästi ilmoitettava.

Lisätietoja kuljetuspalvelusta 02 834 3389.

LIITE 8

Teemahaastattelut

Haastattelija: Sari Toivonen
Haastateltava: Vesa Kiiski, vammaistyön päällikkö, Rauman kaupunki
Risto Peltonen, logistiikkasuunnittelija, Rauman kaupunki
Paikka ja aika: Rauma 15.6.2016
Rauma 17.6.2016

Haastattelun aihealueet:

1. Projektin organisointi ja suunnittelu
 - a. Mitkä olivat odotuksesi projektipäälliköltä projektin organisoinnin ja suunnittelun osalta?
 - b. Vastasivatko odotuksesi ja projektipäällikön käytännön toiminta toisiaan projektin organisoinnin ja suunnittelun osalta?
2. Projektin johtaminen, hallinta ja seuraaminen
 - a. Mitkä olivat odotuksesi projektipäälliköltä projektin johtamisen, hallinnan ja seurannan osalta?
 - b. Vastasivatko odotuksesi ja projektipäällikön käytännön toiminta toisiaan projektin johtamisen, hallinnan ja seurannan osalta?
3. Projektiviestintä
 - a. Mitkä olivat odotuksesi projektipäälliköltä projektiviestinnän osalta?
 - b. Vastasivatko odotuksesi ja projektipäällikön käytännön toiminta toisiaan projektiviestinnän osalta?
 - c. Oliko viestintä mielestäsi ajankohtaista, oikein kohdennettua, riittävää ja tarpeellista?
4. Uusi palvelun tuottaja
 - a. Jos palvelun tuottaja olisi ollut uusi toimija, miten ajattelisit tämän vaikuttaneen projektiin, edellä mainittuihin projektijohtamisen ja hallinnan osa-alueisiin sekä projektipäällikön tehtäviin?