

ESPOON VAMMAISNEUVOSTO
ESBO HANDIKAPPRÅD

VAMMAISNEUVOSTON KANNANOTTO

ESPOON KILPAILUTETUT HENKILÖKULJETUKSET: KOULUKULJETUKSET

Vammaisneuvosto on seurannut huolestuneena koulukyytien ongelmia ja vaatii seuraavaa:

1. **Espoon kaupungin tulee heti turvata lasten hyvinvointi ja terveys koulukuljetuksissa.**
2. Vammaisneuvosto pyytää selvitystä kilpailutusprosessiin osallistuneiden toimialoilta ja toimijoilta, miten jatkossa voidaan varmistaa kilpailutettujen palvelujen laadukkuus ja soveltuvuus käyttäjilleen. Lisäksi tulee selvittää sopimuksen ongelmakohdat ja miten sopimukset jatkossa ohjaisivat parempaan palveluun ja antaisivat paremmat mahdollisuudet reagoida palveluvirheisiin.

Vammaisneuvosto esittää, että vammaisten palvelujen kilpailutuksissa hyödynnetään vammaisneuvoston ja käyttäjä-edustajien kokemusta ja osaamista, jotta palvelut tilataan toimivina ja käyttäjien tarpeita vastaavina.

Perustelut:

Yleistä

Espoon kaupunki on kilpailuttanut hyvin haavoittuvassa asemassa olevien kuntalaisten ryhmäkuljetukset. Palvelut uuden sopimuksen mukaisina ovat alkaneet 1.8.2017.

Palvelu on alusta saakka toiminut huonosti ja käyttäjille on aiheutunut hankalia ja osin vakaviakin tilanteita. Esimerkiksi vastaanottajalle luovutettavia lapsia on jätetty heitteille, matka-ajat ovat olleet liian pitkiä, aikatauluista on poikettu ilmoittamatta, lapsia on unohdettu hakea sekä lapset sekoitettu keskenään ja viety väärin osoitteisiin. Lisäksi useilla on ollut kymmeniä eri kuljettajia.

Espoon kaupunki on vastuussa kuljetuksista ja sen tulee heti käynnistää toimet turvallisten ja toimivien kuljetusten järjestämiseksi. Käyttäjää ei saa jättää yksin kamppailemaan palveluntuottajien kanssa.

Toimintatavat ja tarpeet

Lukuisat virheet antavat ymmärtää, että toimintatavat ovat jääneet palveluntuottajilta tunnistamatta. Tämä viittaa siihen, ettei valmistelua, kilpailutusta ja valintaa ole tehty riittävien tietojen pohjalta tai niiden tärkeyttä ei ole korostettu tarpeeksi. Jatkossa tulisi vammaisten palvelujen toimintatavat ja kriteerit valmistella yhdessä vammaisneuvoston ja käyttäjäryhmien kanssa, jotta virheet voidaan karsia pois jo ennen kilpailun käynnistämistä, valmisteluvaiheessa. Tämä on asiakkaiden edun mukaista ja on myös kaupungille taloudellisesti kannattavaa.

Sopimukset ja sopimusosaaminen

Sopimuksien tulee tarjota kaupungille työkalut seurantaan ja puuttumiseen. Selkeät sanktiot virheellisen toiminnan sekä käyttäjien turvallisuutta vaarantavien toimien osalta, muistuttavat asian tärkeydestä myös palvelun tuottaja. Seurannan tulee kohdistua palvelun kannalta merkityksellisiin asioihin. Vakaville tilanteille tulee olla sovittuna oma menettelytapa.

Räikeissä virheissä ja väärinkäytöksissä, sopimuksen tulee mahdollistaa sopimuksen irtisanominen palveluntuottajan kustannuksella. Sopimuksien tulee näin pakottaa palveluntuottaja tuottamaan palvelua laadukkaasti. Riskilliseen toimintaan tulee puuttua heti.

Espoossa 22.9.2017

Pirkko Kuusela
Vammaisneuvoston puheenjohtaja

Jakelu: Kaupunginhallitus
Hankintakeskus
Espoo Logistiikka
Sosiaali- ja terveyslautakunta
Sote johtoryhmä
Vanhusneuvosto
Sito johtoryhmä
Svenska rum lautakunta
Opetus- ja varhaiskasvatuslautakunta

Tiedoksi: Vammaisneuvosto