

Matkapalvelukeskus-pilotointi osoittautunut tarpeelliseksi

Päijät-Hämeen matkapalvelukeskuksen toiminta on ollut osapuolia tyydyttävää. Ratkaistaviakin asioita yhä on kuten yhteinen matkakortti, jolla voisi maksaa sekä linja-autossa että takseissa. 65 vuotta täyttäneille lahtelaisille ja Lahden kaupungin kuljetustukiasiakkaille tarkoitetun palvelutaksi Helmin palvelua on parannettu entistä asiakaslähtöisemmäksi ja paremmin saavutettavaksi yhteistyössä asiakkaiden ja palvelutaksiryittäjien kanssa. Asiakas haetaan nyt kotiovelta ja tuodaan kotiovelle. Matkan voi tilata myös matkustuspäivänä, kuitenkin viimeistään tuntia ennen matkan alkua. Yhden matkan hinta on kaksi euroa.

Sosiaalijohtaja Risto Kajaste Lahden sosiaalitoimen erityispalveluista kertoo, että Helmi-palvelutaksijärjestelmän ja matkapalvelukeskuksen pilotoinnin avulla on pystytty parantamaan ja monipuolistamaan palvelua.

Kuljetuspalvelujen tarve on selkeässä kasvussa väestön ikääntymisen myötä. Kuukausittain sosiaalitoimen erityispalveluihin tulee reilut viisikymmentä uutta hakemusta yksilöllisiin kuljetuspalveluihin, ja sitä kautta on voitu ohjata asiakkaita erilaisiin vaihtoehtoihin kuljetustapoihin. – Aina ei tarvitse tehdä yksilökohtaista päätöstä. Karkeasti ottaen lähes puolet on ohjattu käyttämään palvelutaksia tai ottamaan huomioon, että alueella liikkuu matalalattiabussi, Kajaste toteaa.

Monesti kun oman auton käyttö loppuu, lähdetään automaattisesti hakemaan taksiseteliä ja vasta hakuvaiheessa ruvetaan pohtimaan, voisiko matkoja toteuttaa muuten. Kajasteen mukaan matkapalvelukeskuskokeiluun on halukkuutta myös vammaispalvelulain piirissä olevilla järjestöillä.

– Läkäämpien henkilöiden kohdalla matkojen tekeminen on myös sosiaalinen tapahtuma. Markkinapäivä on ylivoimaisesti suosituin päivä. Sosiaalinen kanssakäyminen ja omien asioiden hoitaminen itsenäisesti kotoa on äärimmäisen tärkeää.

Itäinen reitti suosituin

Aikaisemmin matka oli tilattava edellisenä päivänä. Palvelutaksin tilaus maksaa normaalin paikallis- tai matkapuhelun verran. Palvelutaksi HELMI on otettu hyvin vastaan asiakkaiden keskuudessa. Heinäkuussa 2008 tehtiin 377 matkaa kun vastaava matkamäärä vuoden 2007 heinäkuussa oli 288 matkaa. Erityisesti Tonttilan, Kiveriön, Metsäpellon ja Metsämaan alueella liikenneväyän ITÄ-HELMI:n kysynnän kasvu on yllättänyt positiivisesti.

Asiakaspalautteita kerätään viikoilla 34 ja 35. Kyselyssä halutaan kartoittaa mm. asiakkaiden kokemaa palvelua, MPK:n vaikutuksia päivittäiseen matkustamiseen sekä kehittämisehdotuksia.

Matkapalvelukeskuksia on arvosteltu mm. kuljetusten epätasaisuudesta. Päijät-Hämeen matkapalvelukeskukseen ei ole tullut juurikaan negatiivista palautetta MPK:n vastaanottamista ja Lahden seudun Ula-Taksin hoitamista kuljetuksista.

Matkapalvelukeskuksen (MPK) pilotointivaiheen tavoitteena on ratkaista, eri sidosryhmien tarpeet huomioiden, toiminnalliset ja tekniset toteutusmallit, välttää aikaisemmissa matkapalvelukeskuksissa todettuja puutteita, hyödyntää muiden matkapalvelukeskusten onnistumisia sekä saada riittävästi konkreettista tietoa MPK-toiminnan vakiinnuttamisesta tehtäviä päätöksiä varten.

Pilotointivaihe käynnistyi 31.3.2008 Hollolan, Lahden sekä Orimattilan palveluliikenteillä tehtävien matkojen ja palveluliikenneautojen ohjauksella. Asiakkaille sallittiin soveltuvin osin myös aikatauluihin merkityillä pysäkeillä kyytiin tuleminen ilman ennakkovarauksia. Palveluliikenne reiteillä, joissa tiedettiin kysynnän ylittävän palveluliikenneauton kapasiteetin, edellytettiin ennakkotilausta vara-auton järjestämistä varten.

30.6.2008 toimintaa laajennettiin koskemaan myös Hollolan kunnan sosiaalihuolto- ja vammaispalvelulain sekä Lahden kaupungin sosiaalihuoltolain mukaisten kuljetusten tilausten vastaanottoa ja kuljetusten järjestämistä. Samassa yhteydessä lisättiin Lahdessa myös palvelutaksi HELMI:n vuoromääriä sekä liikennöintialueita. MPK-toimintaa laajennettiin hallitusti siten, että MPK:n toiminta voitiin varmistaa kaikissa tilanteissa. Lahden seudun Ula-Taksi on hoitanut hyvässä yhteistyössä MPK:lta tulleiden kuljetustilausten välityksen takseihin. MPK:n käytössä on myös yksi ns. suoraohjausauto jolle MPK välittää suoraan kuljetustilaukset.

Eri puolella Suomea toteutettujen Matkapalvelukeskusten toiminnan valmisteluissa, käynnistymisissä sekä keskusten toiminnassa on ollut monenlaisia haasteita ja vaikeuksia, mutta myös onnistumisia. Eri sidosryhmillä on ollut asioista hyvinkin toisistaan poikkeavia näkemyksiä, joten asiakkaiden, päättäjien ja palvelun tuottajien omien kokemusten saaminen on ensiarvoisen tärkeää. MPK:n hyötyjen ja haittojen arvioiminen on myös mahdollonta pelkästään konsulttiselvitysten avulla.

Monilla seuduilla, varsinkin MPK-toiminnan ollessa uutta, toimintaan on liittynyt pelkoja ja ennakkoluuloja, joita virallisella tiedottamisella oli vaikea hallita; näin myös Lahdessa. Pilotointivaiheen onkin toivottu antavan asiakkaille omakohtaisia kokemuksia MPK:n toiminnasta sekä mahdollisuutta osallistua toiminnan kehittämiseen.

Matkapalvelukeskuksella tarkoitetaan toimintapaikkaa,

1. jossa otetaan vastaan asiakkailta tai julkisyhteisöltä tulevia yhteiskunnan maksamia matkoja
2. jossa asiakkaat voidaan ohjata käyttämään heidän tarpeisiinsa soveltuvaa linja- tai ostoliikennettä
3. jossa matkoja yhdistellään matkaketjuiksi tai suunnitellaan reittejä asiakkailta tai julkisyhteisöltä tulevien tilausten perusteella ja
4. josta yhdistelemällä syntyvät liikennekokonaisuudet välitetään ajettavaksi.

Kuvatekstit:

Kirsti Multanen tulee ensimmäistä kertaa taksiautoilija Juha-Pekka Korvenaron kyytiin. Kirsti aikoo tulevaisuudessa käyttää samaan kyytiä ja pitää matkaa myös erinomaisena sosiaalisena tapahtuma.

Terttu Ryytänen (oik.) ja Aili Kuisma ovat tuttuja asiakkaita taksinkuljettajalle. Yhdellä kertaa saa hankittua koko viikon ruokaostokset.