

Matkapalvelukeskusten asiakasprofilointien ja tietokantojen arviointi



Tekijät (toimielimestä: toimielimen nimi, puheenjohtaja, sihteeri) Teemu Sihvola, Timo Kärkinen,		Julkaisun laji Raportti	
Jani Päivänen, Anna Sipilä		Toimeksiantaja Liikenne- ja viestintäministeriö	
WSP LT-Konsultit Oy		Toimielimen asettamispäivämäärä	
Julkaisun nimi Matkapalvelukeskusten asiakasprofilointien ja tietokantojen arviointi			
Tiivistelmä <p>Laadukkaan ja turvallisen kuljetuspalvelun edellytyksenä on asiakkaiden yksilöllisten kuljetustarpeiden hyvä tuntemus. Tätä varten matkapalvelukeskus (MPK) -toiminnassa on tiedot asiakkaiden erityisominaisuuksista tallennettu usein kuntien asiakastietojärjestelmiin (asiakasprofiili) ja MPK:n tietojärjestelmiin (palveluprofiili). Tiedot on ennen MPK-toiminnan käynnistämistä kerätty joko asiakashaastatteluin tai -kyselyin.</p> <p>Tässä työssä on käyty läpi keskeisimmät Suomessa tehdyt asiakasprofiloinnit sekä muita yksilöllisiä kuljetustapoja selvittäneitä menetelmiä ja työkaluja. Henkilötietojen käsittelyprosessi matkapalvelukeskuksessa (MPK) on kuvattu ja asiakastietojen korjaus- ja päivitysjärjestelmän tarpeita ja mahdollisuuksia on määritetty. Työssä on laadittu esitys valtakunnalliseksi erityiskuljetuksia tarvitsevien asiakkaiden asiakas- ja palveluprofiilimalliksi. Asiakasprofiilien muodostamiseksi on valmisteltu malli asiakashaastattelun kyselylomakkeesta sekä annettu suosituksia ja ohjeita haastattelujen tekemiseksi.</p>			
Avainsanat (asiasanat) Asiakasprofiili, palveluprofiili, matkapalvelukeskus			
Muut tiedot Yhteyshenkilö LVM/ Merja Nikkinen			
Sarjan nimi ja numero Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 43/2005		ISSN 1457-7488 (painotuote) 1795-4045 (verkkojulkaisu)	ISBN 952-201-386-2 (painotuote) 952-201-387-0 (verkkojulkaisu)
Kokonaissivumäärä 64	Kieli suomi	Hinta 12 €	Luottamuksellisuus julkinen
Jakaja Edita Publishing Oy		Kustantaja Liikenne- ja viestintäministeriö	



Författare (uppgifter om organet: organets namn, ordförande, sekreterare) Teemu Sihvola, Timo Kärkinen,		Typ av publikation Rapport	
Jani Päivänen, Anna Sipilä		Uppdragsgivare Kommunikationsministeriet	
WSP LT-Konsultit Oy		Datum för tillsättandet av organet	
Publikation (även den finska titeln) Bedömning av reseservicecentralernas kundprofiler och databaser (Matkapalvelukeskusten asiakasprofilointien ja tietokantojen arviointi)			
Referat En förutsättning för högklassiga och säkra transporttjänster är en god kännedom om kundernas individuella transportbehov. Därför har reseservicecentralerna (RSC) lagrat information om kundernas speciella egenskaper i kommunernas kundinformationssystem (kundprofil) och i reseservicecentralernas informationssystem (serviceprofil). Informationen har samlats in med hjälp av kundintervjuer eller -förfrågningar före reseservicecentralerna har inlett sin verksamhet. I detta projekt har man granskat centrala kundprofileringar som gjorts i Finland samt andra metoder och verktyg som använts för att utreda individuella transportsätt. Man har gjort en beskrivning av behandlingsprocessen för personuppgifter i reseservicecentralen och definierat brister beträffande ändrings- och uppdateringssystemet för kundinformation samt möjligheter i samband med detta. I projektet har man lagt fram ett förslag till en riksomfattande modell för en kund- och serviceprofil för kunder som behöver specialtransport. Som stöd för utformningen av kundprofiler har man tagit fram en modell för ett frågeformulär som kan användas vid kundintervjuer och gett rekommendationer och instruktioner om hur intervjuerna ska genomföras.			
Nyckelord Kundprofil, tjänstprofil, reseservicecentral			
Övriga uppgifter Kontaktperson vid kommunikationsministeriet: Merja Nikkinen			
Seriens namn och nummer Kommunikationsministeriets publikationer 43/2005		ISSN 1457-7488 (trycksak) 1795-4045 (nätpublikation)	ISBN 952-201-386-2 (trycksak) 952-201-387-0 (nätpublikation)
Sidoantal 64	Språk finska	Pris 12 €	Sekretessgrad offentlig
Distribution Edita Publishing Ab		Förlag Kommunikationsministeriet	



Authors (from body; name, chairman and secretary of the body) Teemu Sihvola, Timo Kärkinen,		Type of publication Report	
Jani Päivänen, Anna Sipilä		Assigned by Ministry of Transport and Communications	
WSP LT Consultants Ltd		Date when body appointed	
Name of the publication Evaluation of client information profiles and databases of Travel Dispatch Centres			
Abstract Good knowledge of clients' individual transport needs is a requirement for high quality and safety of transport services. Therefore, client information with regard to their Travel Dispatch Centre (TDC) activities is stored on municipalities' client data systems (client information profiles) and on the data systems of TDCs (client service profiles). Information has been gathered with either interviews or questionnaires. Methods and tools assessing individuals' use of transport services, including the most essential client information profiling in Finland, were evaluated in this report. The processing of personal data in TDCs was charted and the needs and possibilities related to the correction and updating system were defined. A proposal is made for a national service profile model of clients who need special transport services. An interview questionnaire model is presented and recommendations and guidelines for conducting interviews are given.			
Keywords Client information profiles, client service profiles, Travel Dispatch Centres			
Miscellaneous Contact person at the Ministry: Ms Merja Nikkinen			
Serial name and number Publications of the Ministry of Transport and Communications 43/2005		ISSN 1457-7488 (printed version) 1795-4045 (electronic version)	ISBN 952-201-386-2 (printed version) 952-201-387-0 (electronic version)
Pages, total 64	Language Finnish	Price €11	Confidence status Public
Distributed by Edita Publishing Ltd		Published by Ministry of Transport and Communications	



Esteettömän liikkumisen tutkimus – ja kehittämisohjelma "elsa" 2003-2006

"Esteetön liikennejärjestelmä on sellainen, että myös lapset, iäkkäät ja toimintaesteiset henkilöt suoriutuvat turvallisesti päivittäisestä liikkumisestaan. "

Elsa on liikenne- ja viestintäministeriön poikkihallinnollinen esteettömän liikkumisen tutkimus- ja kehittämisohjelma. Ohjelman taustavaikuttajina ja hankkeiden osarahoittajina ovat useat eri ministeriöt, väylälaitokset sekä järjestöt. Elsa-ohjelma on toteutettu vuosina 2003-2006. Esteettömällä liikennejärjestelmällä tarkoitetaan sellaista liikenneympäristöä, jossa myös lapset, iäkkäät ja toimintaesteiset henkilöt suoriutuvat turvallisesti päivittäisestä liikkumisestaan.

Kolmivuotisella Elsa-ohjelmalla on tuettu työtä liikennejärjestelmän esteettömyyden parantamiseksi ja nostettu aihe esille yleiseen tietoisuuteen. Tärkeä osa ohjelmaa on ollut hankkeiden toteuttaminen ja niiden tuloksista tiedottaminen.

Elsa-ohjelman tavoitteena on, että valtion ylläpitämä liikenneinfrastruktuuri ja julkisen liikenteen palvelut ovat esteettömiä ja turvallisia kaikille. Valtionhallinto toimii yhteistyössä kuntien ja yksityisen sektorin kanssa näiden vastuulla olevien liikennejärjestelmän osien parantamiseksi.

Lisätietoja Elsa -ohjelmasta:

www.elsa.fi

ESIPUHE

Tämä työ on tehty osana liikenne- ja viestintäministeriön esteettömän liikkumisen tutkimus- ja kehittämisohjelmaa ”ELSA”. Elsan tavoitteena on turvata esteettömät julkisen liikenteen palvelut ja liikenneinfrastruktuuri.

Tässä työssä on käyty läpi keskeisimmät Suomessa tehdyt asiakasprofiloinnit sekä muita yksilöllisiä kuljetustapoja selvittäneitä menetelmiä ja työkaluja. Raportissa on kuvattu henkilötietojen käsittelyprosessi matkapalvelukeskuksessa (MPK) ja määritetty asiakastietojen korjaus- ja päivitysjärjestelmän tarpeita ja mahdollisuuksia. Työssä on laadittu esitys valtakunnalliseksi erityiskuljetuksia tarvitsevien asiakkaiden asiakas- ja palveluprofiilimalliksi. Asiakasprofilien muodostamiseksi on valmisteltu malli asiakashaastattelun kyselylomakkeesta sekä annettu suosituksia ja ohjeita haastattelujen tekemiseksi.

Työtä on ohjannut seuraava hankeryhmä:

Merja Nikkinen	liikenne- ja viestintäministeriö
Maarit Leppänen	Espoon kaupunki
Aaro Peuraniemi	Espoon vanhusneuvosto
Reija Lampinen	Helsingin vammaisasiamies
Anne Giss	Kansaneläkelaitos
Anne Piironen	Kansaneläkelaitos
Arja Hietämäki	Pohjois-Savon MYK
Elina Akaan-Penttilä	Invalidiliitto

Konsultteina työhön ovat osallistuneet Teemu Sihvola, Timo Kärkinen, Jani Päivänen ja Anna Sipilä WSP LT-Konsultit Oy:stä.

Helsingissä 29. päivänä kesäkuuta 2005

Merja Nikkinen
ylitarkastaja

SISÄLLYSLUETTELO

1	JOHDANTO	4
2	LÄHTÖKOHDAT.....	5
2.1	Määritelmät	5
2.2	Asiakasprofiili.....	6
2.3	Palveluprofiili	7
2.4	Asiakashaastattelut ja -kyselyt.....	7
3	SUOMESSA TOTEUTETUT ASIAKASPROFILOINNIT.....	10
3.1	Yleistä	10
3.2	Espoo	10
3.3	Helsinki.....	11
3.4	Pohjois-Savo.....	12
3.5	Tampere	12
3.6	Rovaniemi	13
3.7	Joensuu.....	13
3.8	Kansaneläkelaitos.....	14
3.9	Sairaanhoitopiirit	14
4	HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY JA SÄILYTYS	15
4.1	Henkilötietojen rekisteröinti	15
4.2	Henkilötietojen rekisteröinnin suunnittelu.....	16
4.3	Henkilötietojen käsittely asiakasnäkökulmasta	17
4.4	Henkilötietojen tietosuoja.....	17
5	ASIAKASPROFIILIJÄRJESTELMÄ.....	19
5.1	Järjestelmäkuvaus, muut kuin SVL-asiakkaat	19
5.2	Järjestelmäkuvaus, SVL-asiakkaat	20
5.3	Tiedonsiirtomuodot.....	21
5.4	Matkan tilaustapahtuma	22
5.5	Asiakasprofiili.....	24
5.6	Palveluprofiili	25
5.7	Kuljetusoperaattorille välitettävät tiedot.....	27

6	ASIAKASHAASTATTELUT JA –KYSELYT	29
6.1	Pääperiaatteet	29
6.2	Haastattelijat.....	30
6.3	Asiakashaastattelun kysymykset	31
6.4	Resurssit ja aikataulut	33
7	ASIAKASTIETOJEN KORJAUS- JA PÄIVITYSJÄRJESTELMÄ	35
7.1	Asiakasprofiilien ajantasaisuus.....	35
7.2	Korjaus- ja päivitysjärjestelmä.....	35
	LÄHTEET.....	38
	LIITTEET	39
	LIITE 1: Tietosuojavaltuutetun lausunto	39
	LIITE 2: VPL- ja SHL-asiakkaiden asiakasprofiilimalli	42
	LIITE 3: VPL- ja SHL-asiakkaiden palveluprofiilimalli	45
	LIITE 4: Malli asiakashaastattelulomakkeesta.....	49
	LIITE 5: Esimerkki internettilauslomakkeesta	53

KUVALUETTELO

	Kuva 1: Kaaviokuva muiden kuin SVL-asiakkaiden asiakasprofiilijärjestelmästä.	20
	Kuva 2: Kaaviokuva SVL-asiakkaiden asiakasprofiilijärjestelmästä.	21
	Kuva 3: Kysymyspolku SVL-matkojen tilauspuheluita varten.....	24
	Kuva 4: Esitetyn asiakastietojen korjaus- ja päivitysjärjestelmän päivitysprosessit.....	36

1 JOHDANTO

Eri puolilla Suomea on viimeisen noin kymmenen vuoden aikana toteutettu matkapalvelukeskuksia (MPK) hoitamaan yhteiskunnan maksamia matkoja. Matkapalvelukeskuksella tarkoitetaan toimintapaikkaa, jossa otetaan vastaan asiakkailta tulevia matkatilauksia. MPK ohjaa asiakkaita käyttämään heidän tarpeisiinsa soveltuvaa avointa joukkoliikennettä tai yhdistelee ja reitittää sekä välittää asiakkaiden tilaamat matkat kuljetusoperaattoreille.

Laadukkaan ja turvallisen kuljetuspalvelun edellytyksenä on asiakkaiden yksilöllisten kuljetustarpeiden hyvä tuntemus. Tätä varten tiedot asiakkaiden erityisominaisuuksista on usein tallennettu kuntien asiakastietojärjestelmiin (asiakasprofiili) ja matkapalvelukeskuksen tietojärjestelmiin (palveluprofiili). Erityisominaisuustietoja voivat olla esimerkiksi vaatimus erityisajoneuvon käytölle, saattajatarve, mahdollisuus käyttää joukkoliikennettä kesäkaudella. Tärkeää on, että kyseiset seikat on merkitty asiakaslähtöisesti. Erityisominaisuustietojen perusteella MPK:ssa toimivat matkojenvälittäjät voivat suunnitella asiakkaan matkat siten, että käytettävä kulkumuoto mahdollistaa asiakkaalle tarpeen mukaisen matkustamisen. Lisäksi asiakasprofiilien käyttäminen nopeuttaa matkan tilausprosessia.

Työssä on annettu suositukset siitä, mitä tietoja MPK-toiminnan yhteydessä eri toimijoiden on rekisteröitävä ja käytettävä. Lisäksi työssä on otettu kantaa siihen, mitä tietoja ja missä muodossa eri tahojen on lain mukaan mahdollista ja toiminnan sujuvuuden turvaamiseksi tarpeellista luovuttaa muille toimijoille. Tiedonsiirtomuotoihin ja tiedonsiirron rajapintoihin ei tässä työssä ole otettu kantaa, sillä niitä on käsitelty liikenne- ja viestintäministeriön raportissa ”Matkapalvelukeskusten tietorakenteiden kuvaus”.

Matkapalvelukeskuksessa tallennetaan tietoja asiakkaiden tekemistä matkoista ja matkoilla suoritetuista reiteistä raportointitietokantaan. Näiden tietojen käsittely on kuitenkin rajattu tämän työn ulkopuolelle.

2 LÄHTÖKOHDAT

2.1 Määritelmät

Alias-osoitteella tarkoitetaan nimeä, jolla kohde katuosoitteensa lisäksi/sijasta tunnetaan. Useat matkakohteet tunnetaan osoitteensa sijasta muilla nimillä. Esimerkkejä tällaisista kohteista ovat mm. virasto-keskukset, kauppakeskukset, rautatieasemat, maamerkit, terveydenhoitolaitokset ja ravintolat.

Asiakasprofiililla tarkoitetaan esimerkiksi kunnan tai Kansaneläkelaitoksen laatimaa heidän asiakkaidensa kuljetuksiin liittyviä henkilökohtaisia edellytyksiä ja tarpeita kuvaavaa tietoa.

Asiakkaalla tarkoitetaan palvelun loppukäyttäjää eli henkilöä, joka on oikeutettu matkapalvelukeskuksen kautta tilattuun matkaan. Asiakas tekee matkapalvelukeskuksen kautta tilatun matkan. Esimerkiksi kuntien korvaamia kuljetuspalveluja käyttävä henkilö, joka kaupungin kuljetuspalvelupäätöksen perusteella on oikeutettu matkapalvelukeskuksen matkoihin (esim. Vammaispalvelulain ja Sosiaalihuoltolain mukaiset matkat).

Kuljetusoperaattorilla tarkoitetaan liikennöitsijää, joka hoitaa MPK:n kautta välitettyjä ja yhdistettyjä matkoja. Kuljetusoperaattorit on yleensä hankittu erikseen kilpailuttamalla.

Kuljetuspalvelukeskus (KPK): ks. kohta Matkapalvelukeskus

KVL-matkalla tarkoitetaan kehitysvammalain perusteella kunnan tukemaa ennalta sovittua yhden henkilön tai kehitysvammaisten ryhmän yhdensuuntaista matkaa kodin tai koulun ja erityishuollon palveluyksikön (esim. päivä- tai työtoiminta, iltapäiväkerho) välillä. Henkilön yksilölliseen erityishuolto-ohjelmaan on kirjattu erityishuollon ja siihen liittyvän kuljetuksen tarve. Matkan tilaa yleensä erityispalvelua järjestävä yksikkö tai vammaisen henkilön läheinen.

Matkan tilauksella tarkoitetaan tapahtumaa, jossa kuljetuspalveluasiakas tilaa matkan MPK-operaattorilta.

Matkapalvelukeskuksella (MPK) tarkoitetaan toimintapaikkaa, jossa otetaan vastaan asiakailta tulevia matkatilauksia. MPK ohjaa asiakkaita käyttämään heidän tarpeisiinsa soveltuvaa avointa joukkoliikennettä tai yhdistelee ja reitittää sekä välittää asiakkaiden tilaamat matkat kuljetusoperaattoreille.

Matkojenyhdistelykeskus (MYK): ks. kohta Matkapalvelukeskus

Palveluliikenteellä tarkoitetaan sellaista joukkoliikennettä, jonka reitti on erityisesti suunniteltu ja jossa käytetty ajoneuvo valittu ja kuljettaja koulutettu tai valittu iäkkäiden ja vammaisten asiakkaiden tarpeet huomioon ottaen.

MPK-operaattorilla tarkoitetaan sitä tahoaa, joka vastaa matkapalvelukeskuksen käytännön toiminnasta. Yleensä MPK-operaattorin kilpailuttaa julkinen taho, mutta se voi myös toimia MPK-operaattorina, kuten Pohjois-Savon matkojenyhdistelykeskuksessa, jossa operaattorina toimii Kuopion kaupunki.

Palveluprofiililla tarkoitetaan MPK-operaattorin ylläpitämää tietoa asiakkaista ja heidän palveluunsa vaikuttavista seikoista. Palveluprofiili pohjautuu asiakasprofiiliin, mutta se voi asiakasprofiilitietojen lisäksi sisältää lisätietoja, joita asiakas on MPK:lle halunnut ilmoittaa (aliasoitteita, puhelinnumeroita ym.) sekä ominaisuuksia, joita yhdistelyjärjestelmä asiakkaasta toiminnan myötä oppii (esim. avustustarve minuutteina lähtö- ja määränpäissä).

Reitin tilauksella tarkoitetaan tapahtumaa, jossa MPK-operaattori tilaa yhdistelemänsä matkan kuljetusoperaattorilta.

Ryhmämatkat ovat yleensä ennalta sovittuja usean asiakkaan matkoja. Ne liittyvät yleensä koulukuljetuksiin tai vanhusten ja vammaisten kotipalveluun ja päivätoimintaan. Ryhmämatkat eivät perustu yksilöhuollon kuljetuspäätöksiin. Asiakas ei pääsääntöisesti tilaa ryhmämatkaa itse vaan matkan tilauksen tekee tilaaja esimerkiksi palvelukeskuksesta. Ryhmämatkalla joko matkan lähtöpiste ja/tai päätepiste on asiakkaille yhteinen. Ryhmämatkoilla kuljetusten yhdistely on usein ainakin osittain määritetty jo etukäteen julkisyhteisön toimesta.

Ryhmäprofiililla tarkoitetaan tilaajan laatimaa ryhmämatkaan liittyviä edellytyksiä ja tarpeita kuvaavaa tietoa.

SHL-matkalla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain perusteella kunnan tukemaa yhden asiakkaan tekemää yhdensuuntaista matkaa. SHL-matkat ovat asiakkaan itsensä tilaamia henkilökohtaisia matkoja. Kunta myöntää asiakkaalle yksilöhuollon kuljetuspäätöksellä oikeuden tehdä SHL-matkoja.

SHP-matkalla tarkoitetaan sairaalaan sisään kirjoitetun potilaan ei kiireellistä matkaa, jonka kustannuksista vastaa sairaala.

SVL-matkalla tarkoitetaan sairausvakuutuslain perusteella yhdelle vakuutetulle korvattavaa yhdensuuntaista matkaa. Tämä sisältää myös Kansaneläkelaitoksen järjestämästä kuntoutuksesta annettuun lakiin perustuvat matkat.

Tilajatahoilla tarkoitetaan niitä julkisyhteisöjä, jotka ovat mukana MPK-toiminnassa matkojen maksajatahoina. Käytännössä tilajatahoja ovat MPK-alueen kunnat, Kansaneläkelaitos ja sairaanhoitopiiri.

Vakiokuljettaja: Osalla asiakkaista on esimerkiksi heidän vammansa laadun vuoksi oikeus käyttää tiettyä vakiokuljettajaa tai tiettyjä vakiokuljettajia.

VPL-matkalla tarkoitetaan vammaispalvelulain perusteella kunnan tukemaa yhden asiakkaan tekemää yhdensuuntaista työ-, opiskelu-, vapaa-ajan tai asiointimatkaa. VPL-matkat ovat asiakkaan tilaamia henkilökohtaisia matkoja. Kunta myöntää asiakkaalle yksilöhuollon kuljetuspäätöksellä oikeuden tehdä VPL-matkoja.

Saattajalla/avustajalla tarkoitetaan henkilöä, joka avustaa asiakasta ennen matkaa, matkan aikana ja/tai sen jälkeen eikä matka voisi toteutua ilman häntä. Saattaja/avustaja voi toimia saattajana työnsä puolesta tai olla asiakkaan omainen tai muu läheinen henkilö.

2.2 Asiakasprofiili

Asiakasprofiililla tarkoitetaan tilajatahojen asiakkaastaan tallettamia tietoja, jotka sijaitsevat kyseisen tilajatahon ylläpitämässä asiakastietojärjestelmässä. Asiakasprofiilit muodostetaan muun muassa asiakashaastattelujen, lääkärinlausuntojen ja kotikäynneillä kirjattujen asu-
misoloihin liittyvin seikkojen perusteella.

Asiakastietojärjestelmää ja asiakasprofiileja ylläpitävä tilajataho on lain tarkoittama rekisterinpitäjä, jonka on myös huolehdittava henkilötietojen lainmukaisesta tallettamisesta sekä siitä, että rekisteröidyt asiakkaat voivat tarkastaa ja korjata heistä talletettuja tietoja.

Asiakasprofiileihin kirjataan tietoja, jotka vaikuttavat siihen palveluun, jota asiakkaalle matkapalvelukeskuksen kautta annetaan. Asiakasprofiilissa esimerkiksi voidaan määrittellä, minkälaiset laatuvaatimukset asiakkaan matkalle määrättävän palvelun on täytettävä. Matkojen yhdistelyn kannalta on tärkeää määrittellä asiakkaan matkustusoikeudet tarkasti.

Asiakasprofiilien on oltava sellaisia, että niitä on helppo muokata ja päivittää asiakkaan elämäntilanteen ja tarpeiden mukaisesti. Vastuut tietojen päivittämisestä on määritettävä selkeästi, jotta käytössä ei ole vanhentuneita tai ristiriitaisia tietoja. Päivitysmahdollisuus on taattava myös kesäaikana ja muina suosittuina loma-aikoina. (Sihvola ja Lehmuskoski 2004).

2.3 Palveluprofiili

Palveluprofiililla tarkoitetaan matkapalvelukeskuksen palveluja tuottavan MPK-operaattorin ylläpitämää tietoa asiakkaista ja heidän palveluunsa vaikuttavista seikoista. Palveluprofiilit perustuvat edellisessä luvussa esitettyihin asiakasprofiileihin siten, että palveluprofiileihin on asiakasprofiileista toimitettu vain kuljetusten järjestämiseen liittyvät asiakastiedot.

Palveluprofiili perustuu asiakasprofiiliin, mutta se voi asiakasprofiilitietojen lisäksi sisältää myös lisätietoja, joita asiakas on MPK:lle halunnut ilmoittaa (aliasoitteita, puhelinnumeroita ym.) sekä ominaisuuksia, joita yhdistelyjärjestelmä asiakkaasta toiminnan myötä oppii (esim. avustustarve minuutteina lähtö- ja määränpäissä). Asiakkaalla on oltava oikeus nähdä oma palveluprofiilinsa.

Palveluprofiilien käyttäminen on MPK:n toiminnan kannalta ehdottoman tarpeellista. Asiakkaiden erityisominaisuustietojen avulla tilauksen teko ja matkojen yhdistely voidaan automatisoida mahdollisimman pitkälle. Lisäksi asiakkaille pystytään tarjoamaan parempaa palvelunlaatua, kun kaikki kuljetuksiin liittyvät tekijät kyetään huomioimaan. Myös inhimillisten virheiden määrä vähenee. Jos palveluprofiileja ei käytetä, saattaa asiakasturvallisuuden tai tietoturvan kanssa aiheutua ongelmia, sillä asiakas ei välttämättä muista kertoa tilauksen yhteydessä kaikkia kuljetuksen turvallisuuden kannalta oleellisia tietoja. Lisäksi matkustamiseen liittyvät erityistiedot ovat automaattisesti matkojenvälittäjän nähtävillä, eikä niitä tarvitse käydä suullisesti läpi matkan tilaustapahtuman yhteydessä. Tämä estää sen, että mahdollisesti asiakkaan lähellä olevat muut ihmiset kuulisivat luottamuksellisia tietoja. (Sihvola 2003).

Matkapalvelukeskuksen ja matkojenvälittäjien toiminnan pitää olla sellaista, että palveluprofiilit todella vaikuttavat asiakkaat todellisen tarpeen mukaisesti hänen palveluunsa (Sihvola ja Lehmuskoski 2004). Esimerkiksi näkövammaiselle on tärkeää, että kuljettaja tietää noutavansa juuri näkövammaista asiakasta, koska tällöin vastuu kohtaamisesta on kuljettajalla eikä asiakkaalla.

2.4 Asiakashaastattelut ja -kyselyt

Ennen matkapalvelukeskustoiminnan käynnistämistä on asiakkaille laadittava sekä asiakas- että palveluprofiilit. Yleisin tapa rakentaa profiileja on ollut, että tilaajatahon edustaja haastattelee asiakkaat yksi kerrallaan ja muodostaa asiakkaalle haastattelutietojen perusteella asiakasprofiilin asiakastietojärjestelmään. Haastattelut voi tehdä joko tilaajatahon oma henkilökunta tai niiden tekeminen voidaan ulkoistaa. Tällöin on huolehdittava, että haastattelijoilla on todellinen asiantuntemus tehtävänsä, tarpeen vaatiessa kouluttamalla heidät. Asiakasprofiilien muodostamisen jälkeen profiilit lähetetään asiakkaille nähtäviksi ja tarjotaan asiakkaille mahdollisuus hakea muodostettuun profiiliin muutoksia.

Suomessa toteutetuissa, MPK-hankkeisiin liittyvissä, asiakashaastatteluissa ongelmana on ollut haastatteluihin tarvittavien resurssien oikea arviointi. Asiakashaastattelut on toteutettu joko liian pienellä haastattelijamäärällä tai haastattelujen aikataulu on laadittu epärealistisen tiukaksi. Asiakashaastattelut ovat yksi MPK:n toteutuksen pisimmistä yksittäisistä työvaiheista, joten haastattelut muodostavat kriittisen polun koko MPK-hankkeen aikatauluun. Viivästytykset asiakashaastatteluissa viivästyttävät yleensä koko MPK-toiminnan käynnistymistä.

Seuraavassa taulukossa on esitetty, mitä tietoja asiakkailta on Suomessa toteutetuissa asiakashaastatteluilta tai -kyselyissä kysytty. Espoossa tiedot kerättiin pääasiassa asiakashaastattelujen avulla, Tampereella ja Joensuussa puolestaan tiedot kerättiin lähettämällä kyselylomakkeet asiakkaille kotiin täytettäviksi. Helsingissä ja Pohjois-Savossa tietojen keräämiseen on käytetty sekä asiakkaille lähetettyjä lomakkeita että henkilökohtaisia haastatteluja. Eri kaupunkien kysymyksiä vertailtaessa on huomattava, että osa kerättävistä tiedoista on liittynyt kuljetuspalvelupäätöksen tekemiseen ja osa kuljetusten käytännön suorittamiseen.

Taulukko 1: Asiakkailta kysytyt tiedot eri puolilla Suomea toteutetuissa MPK-hankkeissa.

Kysytty tieto	Espoo	Helsinki	Joensuu	Pohjois-Savo	Rovaseutu	Tampere
Asiakkaan nimi	X	X	X	X	X	X
Syntymäaika	X	X	X	X	X	
Osoite	X	X	X	X	X	X
Kotipaikka	X	X	X			
Puhelin nro.	X	X	X	X	X	X
Työpuhelin	X	X	X			
Matkapuhelinnumero	X	X	X	X		
Sukupuoli	X					
Sähköposti		X	X			
Äidinkieli	X	X				
Ammatti		X	X			
Kommunikointitapa	X	X	X	X		X
Vamma/sairaus		X	X		X	
Näkövamma		X	X	X	X	
Soittomahdollisuus				X		
Saattaja	X	X	X	X	X	X
Asumistapa						
• yksin		X	X			
• onko hissi		X	X			
• millainen asunto	X	X	X	X		
Käytössä olevat matkat		X		X		
Käytössä olevat apuvälineet:						
• joitain eritelty,	X	X	X	X		X
• vapaa vastaus	X	X	X	X	X	X
Ongelmat liikkumisessa/avustustarve:						
• asunnosta poistuminen/saapuminen	X	X	X	X		X
• asioiden hoitaminen	X	X	X			X
• odottaminen		X	X	Max. Aika		
• välimatkat	X	X				
• vapaa vastaus		X	X			X
Mahdollisuus palveluliikenteen / joukkoliikenteen käyttöön	X	X	X			

Matkan yhdistämis- mahdollisuus	X			X		X
Kulkuneuvon vaihtami- sen mahdollisuus	X			X		
Erityistarpeet kuljetuk- sen suhteen:						
• jotain eritelty						X
• vapaa vastaus	X	X				X
Vakiotaksi	X		X	X		X
Oma auto perheessä		X	X			
Matkan tarkoitus (asi- ointi- työ-, opiskelu-, vapaa-ajan matkat)		X		X		
Lisätiedot	X	X	X	X	X	X

3 SUOMESSA TOTEUTETUT ASIAKASPROFILOINNIIT

3.1 Yleistä

Tässä työssä on käyty läpi keskeisimmät Suomessa tehdyt asiakasprofiloinnit sekä muut menetelmät ja työkalut, joilla asiakkaiden yksilöllisiä kuljetustapoja on selvitetty. Seuraavissa luvuissa esitetään yleisellä tasolla Espoon, Helsingin, Pohjois-Savon, Rovaseudun ja Tampereen matkapalvelukeskuksien toteutuksen yhteydessä suoritettut asiakasprofiloinnit. Lisäksi Kansaneläkelaitoksen ja sairaanhoitopiirin asiakastietojen profilointitarvetta käydään läpi.

3.2 Espoo

Espoon Kuljetuspalvelukeskus käynnistyi pilottivaiheella toukokuussa 2004 ja palvelu laajeni kattamaan koko kaupungin syyskuun 2004 alussa. Palvelun piirissä on nyt noin 3000 SHL- ja VPL-asiakasta.

Asiakasprofieja varten kaikki palvelun piiriin siirtyvät asiakkaat haastateltiin henkilökohtaisesti. Asiakkaille postitettiin etukäteen tiedote, että haastattelija tulee ottamaan heihin yhteyttä. Haastatteluajasta sovittiin asiakkaan kanssa puhelimitse. Sosiaalikeskusten asiakaslistaus-ten ajantasaiset puhelinyhteystiedot olivat puutteelliset, ja puhelinnumeroiden hankkiminen eri lähteistä vei haastattelijoiden aikaa.

Haastattelu suoritettiin keräämällä tiedot asiakkailta suoraan kannettavalle tietokoneelle, jossa haastattelijalla oli myös haastattelulomake. Kerättävät tiedot muodostivat pohjamateriaalin profiilin tekemistä varten. Haastattelulomakkeen otsikkona oli: ”*Henkilökohtaisen asiakasprofiilin laadinnassa tukena käytettävä haastattelulomake*”. Asiakkaalle tarjottiin paperiversio kysymystentekohetken tueksi, mutta kaikki eivät sitä kuitenkaan halunneet.

Haastattelijoina toimi viisi kaupungin palveluksessa olevaa henkilöä, joista kolme oli fysioterapeutteja ja kaksi toimintaterapeutteja. Heillä oli entuudestaan kokemusta arvioida asiakkaiden toimintakykyä sekä hyvä asiakaskentän tuntemus.

Asiakkaiden tavoittaminen kesäaikaan oli vaikeampaa ja työläämpää kuin talviaikaan. Kattavan ja ajantasaisen asiakasosoitelistan laatiminen kaikkien sosiaalikeskusten alueilta kesti ennakoitua pidempään ja listauksissa oli paljon puutteita. Merkittävä työpanos oli myös materiaalin postittaminen kaikille asiakkaille.

Haastatteluilla selvitettiin asiakkaiden liikkumiseen liittyvä avun tarve sekä terveyteen liittyviä asioita. Lisäksi haastattelijat laativat haastattelua täydentävän arvioinnin, jossa tarkasteltiin mm. asiakkaan tarvetta vakiotaksinkuljettajaan sekä yksilökuljetukseen.

Yksi haastattelija ehti päivässä tehdä keskimäärin neljä haastattelua. Haastattelujen lisäksi ajankäytössä merkittävän osan muodostivat siirtymiset asiakkaiden luo. Haastattelutietojen ja haastattelijoiden arviointien pohjalta laadittiin asiakasprofiilit. Yksi henkilö ehti laatia noin 15–20 asiakasprofiilia päivässä. Asiakasprofiilissa olevat tiedot siirtyvät KPK:ssa olevan palveluprofiilin perustiedoiksi. KPK:ssa tietoihin lisätään vielä kuljettajalle menevä kenttä, jota hallinnoidaan vain KPK:sta. Tiedonsiirto kulkee vain yhteen suuntaan, kaupungilta KPK:hon. KPK:ssa palveluprofiileja ei voida poistaa.

Asiakasprofiilitiedot postitettiin asiakkaille tarkistettaviksi. Tietojen jäsentely ja lomakkeen ulkoasu herättivät pilottialueella kysymyksiä ja epäselvyyttä, vaikka lomakkeen mukana tulikin lukuohje. Tulostetta korjailtiin palautteen perusteella.

Asiakasprofiilit testattiin ennen järjestelmän toiminnan aloitusta, ja tällöin korjattiin mm. tiedonsiirrossa tapahtuneita virheitä. Virheitä korjattiin myös toiminnan ollessa jo käynnissä.

Syksyn aikana selvisi muun muassa, että yksi tietokenttä ei ollut siirtynyt järjestelmässä lainkaan. Toiminnan käynnistyttyä on esiin tullut jonkin verran korjausta vaativia profiileja. KPK on välittänyt korjaustiedot asiakasprofiileja ylläpitäville henkilöille Espoon kaupungilla. Asiakkaita on myös informoitu, että muutokset henkilökohtaisiin profiilitietoihin tulee toimittaa asiakkaan omaan aluekeskukseen.

Asiakasprofiloinnin nykyiset tekijät ovat vastanneet sosiaali- ja terveystoimen asiakastietojen ylläpidosta ennen KPK:n käynnistymistä, joten KPK:een siirtyminen ei ollut heille suuri muutos. Muutos on kuitenkin lisännyt työtä, koska päätösprosessiin kuuluu tällä hetkellä päätöksen kirjaaminen sosiaali- ja terveystoimen asiakastietojärjestelmään, tietojen kirjaaminen Likumaan ja kuljetuspalvelukortin lataaminen sekä lisäksi profiilin muodostaminen eri ohjelmaan. Päätöksen kirjaaminen sekä kortin lataaminen ja tietojen kirjaaminen Likuman kautta jouduttiin tekemään myös ennen KPK-järjestelmään siirtymistä. Perehdyttäminen sisälsi asiakasprofiilitietojen ylläpitoon laaditun Access-ohjelmiston koulutusta.

Espoossa henkilökohtainen haastattelu katsottiin välttämättömäksi, jotta voitiin nähdä ja arvioida kunkin asiakkaan todellinen toimintakyky. Myös jatkossa kaikki palvelun piiriin tulevat asiakkaat aiotaan haastatella henkilökohtaisesti. Tietoja koskevat muutokset ja tarkennukset asiakas voi toimittaa sosiaalikeskukseen puhelimitse. Asiakkaat pitivät haastatteluja hyvänä tietojenkeruumenetelmänä.

Haastattelijoiden määrä oli tehtävään nähden sopiva, mutta työn aikataulu osoittautui kireäksi. Tiiviimpi yhteistyö alueiden päätöksentekijöiden kanssa alusta alkaen olisi helpottanut asiakasprofiilien tekemistä ja asiakastietojen päivittämistä eri järjestelmiin yhdenmukaisiksi.

3.3 Helsinki

Helsingissä asiakastietoja kerättiin kyselylomakkeen avulla. Lomakkeet lähetettiin asiakkaille postitse ja tarvittaessa haastattelijat tarkensivat vastauksia haastatteluin. Haastattelut tehtiin sosiaaliviraston omana työnä sekä osittain ulkoistettuna (Läntisen sosiaalikeskuksen alue). Sosiaalivirastossa haastatteluja teki pääsääntöisesti sosiaalityöntekijän nimikkeellä toimiva sosiaaliohjaaja, joka oli aiemmin toiminut sosiaalineuvojana. Läntisen sosiaalikeskuksen alueella haastattelujen tekeminen oli ulkoistettu sosiaaliviraston toimeksiantona yksityiselle fysioterapialan yritykselle. Haastattelijat olivat fysioterapeutteja ja alan opiskelijoita. Fysioterapialan yrityksen henkilökunnasta osan oletettiin tehneen haastatteluja aikaisemmin. Asiakasprofiilit tehtiin haastattelujen ja palautettujen lomakkeiden perusteella. Profiileita tekivät toimistosihteerit ja edellä mainittu sosiaalityöntekijä. (Vakkuri 2005.)

Työn resurssit oli periaatteessa arvioitu oikein, mutta teknisten vaikeuksien takia hanke työllisti työntekijöitä tarpeettoman paljon muiden tehtävien rinnalla. Profiloinnin tekijät käyttivät ohjelmistoa, joka ei toiminut halutulla tavalla. Tämän takia haastattelijat kokivat asiakasprofiilien muodostamisen erittäin työlääksi ja hitaaksi sekä turhauttavaksi. Jos ohjelmisto olisi ollut toimiva, olisi asiakastietojen syöttäminen ollut nopeaa, eikä olemassa olevia resursseja olisi tarvinnut ylikuormittaa. Yhden asiakkaan tietojen siirtäminen tietokantaan olisi toimivalta ohjelmistolla kestänyt noin kymmenen minuuttia. (Vakkuri 2005.) Erilaisten ongelmien seurauksena Helsingissä KPK:n toiminta käynnistettiin ilman, että kaikki asiakasprofiilit olivat valmiita. Varsinkin näkövammaisten asiakkaiden asiakasprofiilien tarkistamisessa oli ongelmia, sillä näkövammaisilla ei aina ollut kotona henkilöä, joka olisi voinut lukea heille profiilin tietoja.

Helsingin asiakasprofiloinnissa selvitettyjä erityispiirteitä olivat mm. asiakkaan vamma, avustamisen tarve, sisältä haku/saatto, liikkumisen heikkous ja asiakkaan istuma-asento suhteessa kulkusuuntaan matkapahoinvoinnin takia. Samoin selvitettiin asiakkaan käyttäytymistä ajon

aikana ja oliko asiakkaalla joitain yhdistelyyn tai johonkin sairauteen liittyviä asioita, jotka vaikuttavat asiakasprofilointiin. (Vakkuri 2005.) Osa näkövammaisista asiakkaista koki, ettei heiltä kyselylomakkeella kerätyt tiedot olleet päätyneet asiakasprofiileihin ja käytännön toimintaan. Esimerkiksi kuljettajan velvollisuus ottaa kontakti näkövammaiseen asiakkaaseen ei ole toiminut halutulla tavalla.

Erilaisten asiakasryhmien tiedonhankinnassa oli otettava huomioon eri asiakkaiden yhdistely sekä avustettavien henkilöiden tarve. Parhaiten tuloksia saatiin asiakashaastatteluiden ja kotikäyntien perusteella (Vakkuri 2005).

Asiakasprofiilit ovat toimineet pääsääntöisesti hyvin. Asiakasprofiili on kattava, mutta sitä on kehitettävä vielä joustavammaksi. Profiilivirheitä korjataan ja muutoksia päivitetään päivittäin ja aina mahdollisimman nopeasti. Sosiaalityöntekijä tekee asiakasprofiilin päivityksen ja muutokset heti kun asiakas ottaa häneen yhteyttä. Profiilien päivittämisestä vastaavat toimitosihteerit. (Vakkuri 2005.)

3.4 Pohjois-Savo

Pohjois-Savossa on MYK:stä jo seitsemän vuoden kokemus. Asiakasprofiloinnit tehtiin sekä haastattelulomakkeilla että suullisesti. Haastattelut suoritti kolme sosiaalityöntekijää, jotka tekevät vastaavanlaisia tehtäviä työkseen joka päivä.

Huomioitavaa on, että Pohjois-Savossa kysyttiin ensin kaikilta asiakkailta, oliko asiakkaalla sellaisia kuljetuspalveluun liittyviä kysymyksiä, että niitä tulisi ottaa huomioon MYK:n toiminnassa. Haastatelluiksi tulivat siis vain ne, jotka kertoivat tästä tarpeestaan. (Pursiainen 2005.)

Asiakashaastattelujen aikaan vammaisjärjestöillä oli suuri huoli siitä, että kaikilta asiakkailta on kysytty halukkuutta asiakasprofiilin muodostamiseen ja siitä, milloin kaikille asiakkaille on tehty kuljetussuunnitelmat (asiakasprofiilit). Lähtökohtana kuitenkin oli, että profilointi tehdään niille, joilla siihen on tarvetta. (Pursiainen 2005.)

Vain noin 20 % asiakkaista halusi asiakashaastattelua. Haastateltu asiakasmäärä oli noin 60. Haastatteluja tehtiin oman työn ohessa korkeintaan muutama päivässä. Haastattelujen lisäksi resursseja käytettiin runsaasti tiedottamiseen. (Pursiainen 2005.)

Erityisominaisuuksia, joita asiakasprofiloinnissa selvitettiin, olivat avustamisen tarve, hakeminen sisätiloista ja henkilön maksimi istuma-aika.

Sosiaalityöntekijät tekevät työkseen haastatteluja. Samalla kun he tekivät haastattelut, he tekivät tuloksista asiakasprofiilit tietokantaan (Perhehuolto-ohjelma). Palveluprofiilit talletti MYK:n järjestelmään MYK:n projektisihteeri yhdessä matkojenvälittäjien kanssa.

Käytännössä asiakasprofiilit ovat toimineet hyvin. Tarvittaessa asiakkaaseen otetaan yhteyttä kun huomataan päivitystarve, mutta päivitys toimii hyvin myös asiakkaan ottaessa yhteyttä. (Hietämäki 2005)

3.5 Tampere

Tampereella MYK-kokeilu aloitettiin 1.9.2002. Kullekin asiakkaalle lähetettiin asiakastietojen kyselylomake. Tampereella MYKiä valmisteltiin yhdessä käyttäjien kanssa ja haluttiin välttää aiempien, muualla tehtyjen vastaavien kokeilujen ongelmat. Lomake lähetettiin postitse ajan puutteen vuoksi. Toisaalta henkilökohtaisiin asiakashaastatteluihin ei olisi löytynyt resurssejakaan, kun asiakkaita oli lähes 5000.

Palautettuja lomakkeita käsitteli neljä sosiaalityöntekijää oman työnsä ohessa. Lomakkeiden käsittely koettiin sosiaalitoimessa työlääksi ja aikaa vieväksi. Tähän vaikutti myös se, että profiloinnin kriteereitä ei ollut määritelty etukäteen. Käsittelyvaiheessa oli määriteltävä, kelle kuuluu tututaksi- ja yksinkulkuoikeus. (Höglund 2005)

Tampereella on käytössä Sote-järjestelmä, johon kyseiset tiedot on kirjattu. Järjestelmässä otettiin käyttöön yksi uusi kenttä, johon kirjattiin mainitut tututaksi ja yksinkulkuoikeus. Matkojenyhdistelykeskuksena toimii Tampereen Aluetaksi ja yhdistelyohjelmistona on Mobarouter. Ennen MYKin toiminnan käynnistämistä SOTE-järjestelmästä ajettiin asiakastiedot Mobarouterin tietokantaan.

Tampereen asiakasprofiloinnissa selvitettiin asiakkaan silloiset apuvälineet, tarpeellinen kuluneuvo (taksi/invataksi), avuntarve ja yksinkulku-/tututaksitarve.

Kun asiakkaan tiedot muuttuvat (esim. invaoikeuden lisääminen, asiakas muuttaa / kuolee tms.), päätökset muuttuvista tiedoista siirtyvät Sote-kannasta aluetaksiin, jossa matkojenvälittäjät päivittävät asiakasrekisterin tiedot. (Höglund 2005)

3.6 Rovaniemi

Rovaniemellä asiakastietoja kerättiin asiakastietolomakkeen avulla. Lomake lähetettiin jokaiselle asiakkaalle saatekirjeen ja palautuskuoren kanssa. Kuntien vammaispalvelutyöntekijät kävivät läpi saadut vastaukset ja keskustelivat asiakkaiden kanssa määrittämisestä. Lomakkeen tietoja täydennettiin kuljetuksiin vaikuttavilla asioilla, kuten matkaoikeuksilla. Tämän jälkeen tiedot annettiin matkapalvelukeskukseen. (Salminen 2005.)

Käytännössä Rovaniemellä huomattiin, että lomakkeen olisi pitänyt olla huomattavasti yksityiskohtaisempi. Esimerkiksi eri vammaisryhmät olisi pitänyt huomioida paremmin. (Salminen 2005.)

Osa asiakkaista ei palauttanut lomaketta, eikä heille ole määritetty asiakasprofiilia. Vuoden 2005 aikana kaikki asiakasprofiilit tarkistetaan. Tämän jälkeen asiakasprofiileja tarkistetaan tarvittaessa. (Salminen 2005.)

3.7 Joensuu

Joensuussa asiakastietoja kerättiin kyselylomakkeen avulla. Lomake sisälsi sekä kuljetusten järjestämiseen liittyviä kysymyksiä että kysymyksiä kuljetuspalvelupäätöksen pohjaksi. Joensuun kaupungissa on noin 570 VPL-asiakasta, joille kaikille lähetettiin kyselylomake postitse. Niille asiakkaille, jotka eivät palauttaneet lomaketta tietyn ajan sisällä lähetettiin lomake uudelleen täytettäväksi. Sama ”karhukierros” uusittiin vielä kertaalleen. Kolmen lähetyskerran jälkeen kyselyn vastausprosentiksi saatiin yli 90 %, jota pidettiin hyvänä tuloksena. (Poutanen 2005.)

Joensuun MYK:ssä on palkattuna kolme työntekijää, joista kahdella on sairaanhoitajan koulutus. Yksi MYK:n työntekijöistä kerrallaan teki kotikäyntejä, joiden yhteydessä lomakkeilla saatuja tietoja täydennettiin. Lisäksi työntekijä tarkisti tietoja puhelimitse. (Poutanen 2005.)

Palautetut lomakkeet käydään läpi työryhmässä, johon kuuluvat MYK:n työntekijät sekä sosiaalitoimiston henkilökunta (yhteensä noin kuusi henkilöä). Ryhmä kokoontuu kerrallaan kolmeksi tunniksi käsittelemään vastauksia ja tekemään päätöksiä asiakasprofiilitiedoista. Yhden kokoontumisen aikana saadaan käytyä läpi noin 50 lomaketta. (Poutanen 2005.)

Joensuussa koetaan, että vaikka asiakastietojen keräämis- ja käsittelytapa on kohtalaisen hidas, saadaan sen tuloksena oikeat ja huolellisesti läpikäydyt asiakasprofiilit. (Poutanen 2005.)

3.8 Kansaneläkelaitos

Käytännössä lähes kaikki Suomessa asuvat henkilöt ovat sairausvakuutuslain mukaan vakuutettuja ja Kansaneläkelaitoksen (Kela) asiakkaita. Sairausvakuutuslain mukaisilla matkoilla asiakasprofiilien tekeminen on hankalaa, koska sairauden vuoksi tilattavilla matkoilla asiakkaiden palvelutarve vaihtelee terveydentilan vuoksi usein. Kela maksaa vuosittain noin 200 000 henkilölle taksimatkoista korvausta. Osa korvausten saajista on sellaisia, jotka tekevät vain muutamia matkoja vuosittain. Arviolta noin 10 % asiakkaista on sellaisia taksia käyttäviä asiakkaita, jotka tekevät useita matkoja vuosittain samaan hoitopaikkaan. Tämä asiakasryhmä on sellainen, joka olisi potentiaalinen MPK:n asiakasryhmä.

Edellä kuvattujen sairausmatkojen ominaisuuksien johdosta Kelassa ei ole toteutettu henkilökohtaisia asiakashaastatteluja eikä muodostettu asiakasprofiileja. Kelan tietojärjestelmiin on kyllä tallennettu tietoja asiakkaista, mutta nämä tiedot eivät liity suoraan kuljetusten järjestämiseen eikä niitä voida välittää MPK:lle.

Jos asiakas ilmoittaa matkaa tilatessaan, että tarvitsee matkallaan saattajan tai apuvälineen, luotetaan tähän asiakkaan ilmoitukseen. Tämäkin tieto saattaa kuitenkin muuttua seuraavien matkatilauksen yhteydessä.

Kelan MATKE- ja JATKE-hankkeissa on Pohjois-Karjalan kokeilussa käytössä ollut Matkapassi, joka on todistus siitä, että asiakas on oikeutettu tietyn ajan käyttämään erityiskulkuneuvoa SVL-matkoilla. Matkapassin käytön on todettu helpottaneen sekä asiakkaiden että henkilökunnan toimintaa. Kun asiakkaalla on matkapassi, ei hänen tarvitse hankkia erityiskulkuneuvotodistusta jokaista matkaansa varten. (Kela 2005.)

Yksi mahdollisuus SVL-asiakkaiden asiakas- ja palveluprofiilien muodostamisessa olisi myöntää asiakkaille vastaavia matkapasseja kuin Pohjois-Karjalan kokeilussa ja tallettaa passien tiedot MPK:n järjestelmään palveluprofiileiksi. Järjestelmä on kuitenkin Pohjois-Karjalassa perustunut paikallisten terveystieteiden aktiivisuuteen, jota ei voida vaatia tehtäväksi laajemmassa mittakaavassa. Tämän perusteella Matkapassi-järjestelmän käyttö ei liene mahdollista valtakunnallisesti.

3.9 Sairaanhoitopiirit

Sairaanhoitopiirit eivät tällä hetkellä ole muodostaneet omille asiakkailleen asiakasprofiileja. Käytännössä niiden muodostaminen onkin erittäin hankalaa, sillä asiakkaiden kunto vaihtelee päivittäin.

Kuljetuksen järjestämisessä tarvittavat asiakastiedot annetaan MPK:lle matkatilauksen yhteydessä. Asiakasprofiilimalleja oleellisempaa onkin luultavasti muodostaa suositus siitä mitä tietoja ja missä muodossa sairaanhoitopiirin maksettavia matkoja tilattaessa MPK:lle on taroituksenmukaista antaa.

4 HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY JA SÄILYTYS

4.1 Henkilötietojen rekisteröinti

Tietosuojavaltuutetun asiasta antamien lausuntojen perusteella oleellinen kysymys MPK-toiminnan henkilötietojen käsittelyssä ja säilytyksessä on se, toimiiko MPK-operaattori toimeksiantosopimuksen perusteella vai ei. Jos tilaajataho hankkii matkapalvelukeskuksen palveluita varten MPK-operaattorin kilpailuttamalla, on hankintasopimuksessa mainittava se, että MPK-operaattori toimii toimeksiantosopimuksen perusteella. (Aarnio ja Höök 2004, Aarnio ja Höök 2005a.)

Toimeksiantosopimuksen perusteella toimittaessa, on kukin toimeksiantaja rekisterinpitäjä omia asiakkaitaan koskevien tietojen osalta. Tällöin henkilötiedot tulee tallettaa MPK:n tietojärjestelmään siten, että eri rekisterinpitäjien tiedot ovat erikseen löydettävissä eikä eri rekisterinpitäjien henkilötietoja saa yhdistää keskenään. Nykyisen lainsäädännön mukaan MPK voi käsitellä matkustajien henkilötietoja vain kunkin toimeksiantajan kanssa tehdyn toimeksiantosopimuksen nojalla tai matkustajan suostumuksella. Sairaanhoidopiiri ei ole potilastietojen osalta rekisterinpitäjä, vaan rekisterinpitäjiä ovat asianomaiset terveydenhuollon toimintayksiköt. Tämän vuoksi toimeksiantosopimuksesta on ilmentävä, keiden rekisterinpitäjien puolesta sairaanhoidopiiri sopimuksen solmii. (Aarnio ja Höök 2004, Aarnio ja Höök 2005a.)

Hankintasopimuksessa (toimeksiantosopimus) on yksilöitävä eri osapuolten henkilötietojen käsittelyyn liittyvät vastuut. Lisäksi siitä on ilmentävä, miten toteutetaan asiakkaan

- oikeus saada informaatiota henkilötietojensa käsittelystä
- tarkistusoikeus hänestä kerättyihin tietoihin
- oikeus vaatia hänestä kerättyjen tietojen korjaamista (Aarnio ja Höök 2005b).

Henkilötietolain (523/99) 24 §:n mukaan rekisterinpitäjän on henkilötietoja kerätessään huolehdittava siitä, että rekisteröity voi saada tiedon rekisterinpitäjästä ja tarvittaessa tämän edustajasta, henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta sekä siitä, mihin tietoja säännönmukaisesti luovutetaan, samoin kuin ne tiedot, jotka ovat tarpeen rekisteröidyn oikeuksien käyttämiseksi asianomaisessa henkilötietojen käsittelyssä. Tiedot on annettava henkilötietoja kerättäessä ja talletettaessa tai, jos tiedot hankitaan muualta kuin rekisteröidyltä itseltään ja tietoja on tarkoitus luovuttaa, viimeistään silloin kun tietoja ensi kerran luovutetaan. Edellä mainitusta tiedonantovelvollisuudesta voidaan poiketa kerättäessä tietoja muualta kuin rekisteröidyltä itseltään, jos tietojen antaminen rekisteröidylle on mahdotonta tai vaatii kohtuutonta vaivaa taikka aiheuttaa rekisteröidylle tai tietojenkäsittelyn tarkoitukselle olennaista vahinkoa tai haittaa eikä talletettavia tietoja käytetä rekisteröityä koskevaan päätöksentekoon.

Kun asiakkailta kerätään tietoja asiakasprofiilien muodostamisen yhteydessä, on henkilötietolain 24 §:n hengen mukaisesti asiakkaalle selvästi kerrottava, että kunta, ei MPK-operaattori, on henkilötietolain mukainen rekisterinpitäjä. Tiedonantovelvollisuudesta seuraa, että MPK-toiminnassa tulee määrittää, kenelle asiakas voi osoittaa hänen rekisteröityjä tietojensa koskevat tarkastusoikeuspyyntönsä tai tiedonkorjausvaatimuksensa. Lisäksi on määritettävä kuka päättää tietojen antamisesta tai tiedon korjaamisesta (Aarnio ja Höök 2004).

Jos asiakas haluaa tarkastaa itseään koskevat tiedot laissa tarkoitettulla tavalla, on hänen esitettävä rekisterinpitäjälle pyyntö, joka on omakätisesti allekirjoitetussa muodossa tai sitä vastaavalla tavalla varmennettu tai pyyntö voidaan tehdä henkilökohtaisesti rekisterinpitäjän luona. Rekisterinpitäjän on ilman aiheutonta viivytystä varattava rekisteröidylle tilaisuus tutustua henkilötietolain 26 §:ssä tarkoitettuihin tietoihin tai annettava tiedot pyydettyä kirjallisesti.

Tiedot on annettava ymmärrettävässä muodossa. Jos rekisterinpitäjä kieltäytyy antamasta tietoja, hänen on annettava tästä kirjallinen todistus. Todistuksessa on mainittava myös ne syyt, joiden vuoksi tarkastusoikeus on evätty. Jos kunta ei ole kolmen kuukauden kuluessa pyynnön esittämisestä antanut kirjallista vastausta, katsotaan tämä myös tarkastusoikeuden epäämiseksi. Rekisteröity voi saattaa asian tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi. (Henkilötietolaki 523/99)

Rekisterinpitäjän on henkilötietolain 29 §:n mukaan ilman aiheetonta viivytystä omaaloitteisesti tai rekisteröidyn vaatimuksesta oikaistava, poistettava tai täydennettävä rekisterissä oleva, käsittelyn tarkoituksen kannalta virheellinen, tarpeeton, puutteellinen tai vanhentunut henkilötieto. Rekisterinpitäjän on myös estettävä tällaisen tiedon leviäminen, jos tieto voi vaarantaa rekisteröidyn yksityisyyden suojaa tai hänen oikeuksiaan. Jos rekisterinpitäjä ei hyväksy rekisteröidyn vaatimusta tiedon korjaamisesta, hänen on annettava asiasta kirjallinen todistus. Todistuksessa on mainittava myös ne syyt, joiden vuoksi vaatimusta ei ole hyväksytty. Rekisteröity voi saattaa asian tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi. (Henkilötietolaki 523/99.)

4.2 Henkilötietojen rekisteröinnin suunnittelu

Edellisessä luvussa on käsitelty henkilötietojen rekisteröintiin liittyviä asioita, jotka MPK-toimintaa toteutettaessa on otettava huomioon. Tilaajatahon on rekisterinpitäjänä määriteltävä ja suunniteltava tarkoituksenmukaiset menettelytavat henkilötietojen käsittelyyn. Suunniteluun liittyviä avoimia kysymyksiä ovat ainakin:

- Miten ja kuka informoi asiakkaita heidän MPK-toimintaan liittyvästä henkilötietojen käsittelystään ja heidän siihen liittyvistä oikeuksistaan?
- Kuka vastaanottaa tarkastus- ja korjausvaatimukset ja miten?
- Kuka päättää tarkastusoikeuden toteuttamisesta ja tiedon korjaamisesta?
- Kuka toteuttaa tietojen tarkastamisen?
- Missä ajassa, milloin ja miten tarkastamisesta ilmoitetaan?
- Mitä mahdollisia ohjeita ja mallilomakkeita on laadittu ja mikä on niiden saatavuus?
- Kuinka henkilökunnan koulutus toteutetaan?
- Miten henkilötietojen rekisteröinnin ja käytön valvonta toteutetaan?
- Kuinka varmistetaan se, että henkilötietolain mukaisten oikeuksien toteutuminen varmistetaan myös MPK:n keräämien tietojen osalta?

Sosiaali- ja terveysministeriö on laatinut yhteistyössä tietosuojavaltuutetun toimiston kanssa neljä terveydenhuollon mallisopimusta. Lisäksi sopimusmallien käyttöä varten on laadittu luku- ja käyttöohje. Sopimuksilla selkiytetään tietojenkäsittelyä koskevia vastuita ja niitä voidaan käyttää hyödyksi haettaessa vastauksia edellä mainittuihin kysymyksiin. Erityisesti mallisopimuksessa C: ” Sopimus potilasasiakirjojen säilyttämisestä ja ylläpidosta” kuvatut toimieksiantajan oikeudet ja velvollisuudet sekä toimeksisaajan tehtävät ja velvollisuudet ovat sellaisenaan hyödynnettävissä MPK-hankkeen suunnittelussa. Mallisopimukset löytyvät tietosuojavaltuutetun toimiston [www-sivuilla](http://www.sivuilla) osoitteesta www.tietosuoja.fi. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2005.)

4.3 Henkilötietojen käsittely asiakasnäkökulmasta

Asiakkaat kokevat kerättävän tietokannan usein loukkaavana, sillä se sisältää paljon asiakkaan terveydentilaa koskevia kysymyksiä. Asiakkaan kannalta on tärkeää, että hänelle selvitetään, miksi ja mitä tietoja hänestä ja hänen tekemistään matkoista tarvitaan MPK-toiminnassa. Lisäksi asiakkaalle pitää kertoa, kuinka tietosuojasta MPK-järjestelmässä on huolehdittu, jotta asiakkaalle ei jää pelkoja tai huolta omien luottamuksellisten tietojensa joutumisesta ulkopuolisten käsiin. Esimerkiksi ennen Helsingin KPK:n käyttöönottoa asiakkaille ilmoitettiin, että heidän matkatietojaan ei KPK:n myötä enää säilytetä taksijärjestelmässä ja LIKUMA-kortilla, vaan että tiedot tallennetaan KPK:een.

Jos edellä mainituista asioista ei ole huolehdittu, saattaa tästä aiheutua merkittäviä sosiaalisia haittoja. Pahimmassa tapauksessa, jos epäluottamus järjestelmään leviää, se vähentää esim. vammaisten henkilöiden rohkeutta ja valmiutta lähteä liikkeelle. Tämä voi johtaa passivoitumiseen, joka voi heikentää heidän toimintakykyään ja terveyttään. Merkittävänä teknisenä haittana on paikkansapitävien asiakastietojen saamisen hankaloituminen. Puutteellisten asiakastietojen seurauksena matkojen tilauspuhelimet pidentyvät ja virheiden mahdollisuus matkojen järjestelyssä kasvaa. Tämä vuorostaan heikentäisi palvelutasoa ja edelleen järjestelmän luotettavuutta sekä sosiaalista hyväksyttävyyttä. Asiakas- ja palveluprofiileihin rekisteröityistä tiedoista ja niiden taltioinnista ja käyttötavasta tulee ehdottomasti tiedottaa tarpeellisille sidosryhmille hyvissä ajoin MPK:ta suunniteltaessa, jotta asian suhteen ei pääse syntymään väärinymmärryksiä. (Sihvola 2003.)

4.4 Henkilötietojen tietosuoja

MPK:n tietosuoja tulee rakentaa siten, ettei kenelläkään ulkopuolisella ole pääsyä palveluprofiileissa oleviin asiakkaiden henkilökohtaisiin tietoihin. Esimerkiksi Helsingissä on kaupungin ja MPK-operaattorin välisessä ostopalvelusopimuksessa tarkennettu, että sosiaalihuollon asiakasta koskevat tiedot ovat sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 14 §:n 1 momentin perusteella salassa pidettäviä ja operaattorin velvollisuus on huolehtia siitä, ettei sille toimitettuja asiakastietoja luovuteta sivullisille. (Sihvola 2003).

MPK:lle annetaan asiakasprofiilitiedoista ainoastaan yhteiset (kuljetuksiin liittyvät) asiakastiedot, joten matkojenvälittäjät eivät saa tietoa asiakkaan vamman tai sairauden laadusta ilman asiakkaan erillistä suostumusta. Toisaalta MPK:n on ymmärrettävä, että kyse on joka tapauksessa arkaluonteisten tietojen käsittelystä. MPK-operaattorin kanssa tehtävässä sopimuksessa on hyvä mainita, että MPK-operaattori vastaa siitä, että sen palveluksessa tai toimeksiantosuhteessa olevat henkilöt noudattavat asiakirjojen ja tietojen käsittelyssä voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä määräyksiä salassapidosta, ja että tämä on huomioitu sopimuksissa ja sitoumuksissa (esim. salassapitositoumukset). Olennaista on mm., etteivät ulkopuoliset tai MPK:n toimintaan osallistumattomat saa haltuunsa tai pääsee näkemään tai kuulemaan asiakaita koskevia tietoja. (LVM 2005a.)

Tietosuojan säilymistä tukee asiakkaita koskevien tietojen (asiakasprofiilien) esittäminen kattavasti MPK:n tietokonejärjestelmässä, jolloin matkan tilausvaiheessa näitä tietoja ei tarvitse käydä suullisesti läpi. Tämä estää sen, että mahdollisesti asiakkaan lähellä olevat muut ihmiset kuulisivat luottamuksellisia tietoja. MPK-operaattorin tulee myös varmistaa, ettei asiakasprofiileja toimiteta missään muodossa kenellekään muulle kuin asiakkaalle itselleen. (Sihvola 2003)

MPK-operaattorin kanssa solmittavaan sopimukseen on tarkoituksenmukaista kirjata, että sopimuksen päättyessä MPK-operaattori palauttaa tilaajalle kaikki salassa pidettävät asiakas-

ta koskevat ja muut tilaajan toimittamat tai omistamat tiedot ja asiakirjat. Lisäksi sopimukseen on hyvä kirjata, että MPK-operaattori luovuttaa sopimuksen päättyessä tilaajalle myös muut asiakkaista kerätyt tiedot (LVM 2005a). Näin tehtäessä MPK-operaattorille ei jää sopimuskauden jälkeen mitään salassa pidettävää tietoa tilaajatahojen asiakkaista.

Tilaajatahot voivat säilyttää asiakasprofiilitietoja asiakasrekisterissä niin kauan kuin niitä tarvitaan asiakassuhteen hoitamisessa. Asiakassuhteen päätyttyä viranomaisen tulee poistaa asiakastiedot aktiivikäytössä olevasta henkilörekisteristä ja siirtää ne säilytettäväksi arkistoon arkistolain ja sen nojalla tehdyn arkistonmuodostussuunnitelman mukaisesti. Tiedot tulee hävittää niille määritellyn arkistointiajan päätyttyä. (Aarnio ja Höök 2005b.)

Suomessa käytössä olevissa MPK-järjestelmissä ei ole ollut ongelmia tietosuojan kanssa. Järjestelmät ovat suojattuja ja niihin pääsevät käsiksi vain henkilöt, jotka ovat tehneet vaitiololupauksen. Asiakkailta tulleet kyselyt tai kantelut tietosuoja-asioissa ovat olleet harvinaisuuksia. Ensimmäisen kerran tietosuoja-asioista on tullut kyselyitä vasta Helsingin KPK:ta perustettaessa vuonna 2002, jolloin tietosuojavaikuttettu totesi järjestelmän olevan vaatimusten mukainen. MPK-järjestelmien testaus- ja kehitystyössä tietosuojan rajat on testattava huolellisesti eri näkökulmista, jotta työn tuloksena saadaan tietosuojan kannalta turvallinen järjestelmä. (Sihvola 2003.)

5 ASIAKASPROFIILIJÄRJESTELMÄ

5.1 Järjestelmäkuvaus, muut kuin SVL-asiakkaat

Asiakastietojen käsittely MPK-toiminnassa voidaan jakaa neljälle eri toimijalle, jotka ovat

- asiakas
- tilaajataho
- MPK-operaattori
- kuljetusoperaattori(t).

Lähtökohtana on, että asiakas tietää parhaiten omat erityisominaisuutensa. Osa asiakkaan tiedoista saadaan kuljetuspalvelupäätöstä tehtäessä tai asiakashaastattelujen avulla. Tilattavaan matkaan liittyvät tiedot asiakas ilmoittaa MPK-operaattorille matkan tilauksen yhteydessä. Samalla hän voi antaa MPK-operaattorille lisäinformaatiota kyseisen matkan suorittamiseen liittyvistä asioista, jotka voivat liittyä myös asiakkaan erityisominaisuuksiin.

Asiakkaalla on oikeus tarkistaa hänestä asiakas- ja palveluprofiileihin rekisteröidyt tiedot. Tarkistusten yhteydessä asiakkaat voivat esittää myös tiedonkorjausvaatimuksia.

Tilaajataho pitää yllä tietoja asiakkaistaan asiakastietojärjestelmässä. Näitä tietoja kutsutaan asiakkaiden asiakasprofiileiksi. MPK-toiminnan kannalta asiakasprofiilit sisältävät kahdenlaisia tietoja: yhteisiä (kuljetuksiin liittyviä) asiakastietoja sekä muita asiakastietoja. Yhteiset asiakastiedot liittyvät kiinteästi asiakkaan kuljetuksen järjestämiseen ja ne toimitetaan kokonaisuudessaan MPK-operaattorille. Muita asiakastietoja ovat esimerkiksi asiakkaan osalta tehty kuljetuspalvelupäätös sekä kuljetuspalvelupäätöstä perustelevat asiakastiedot. Muita kuin yhteisiä asiakastietoja ei anneta MPK-operaattorille.

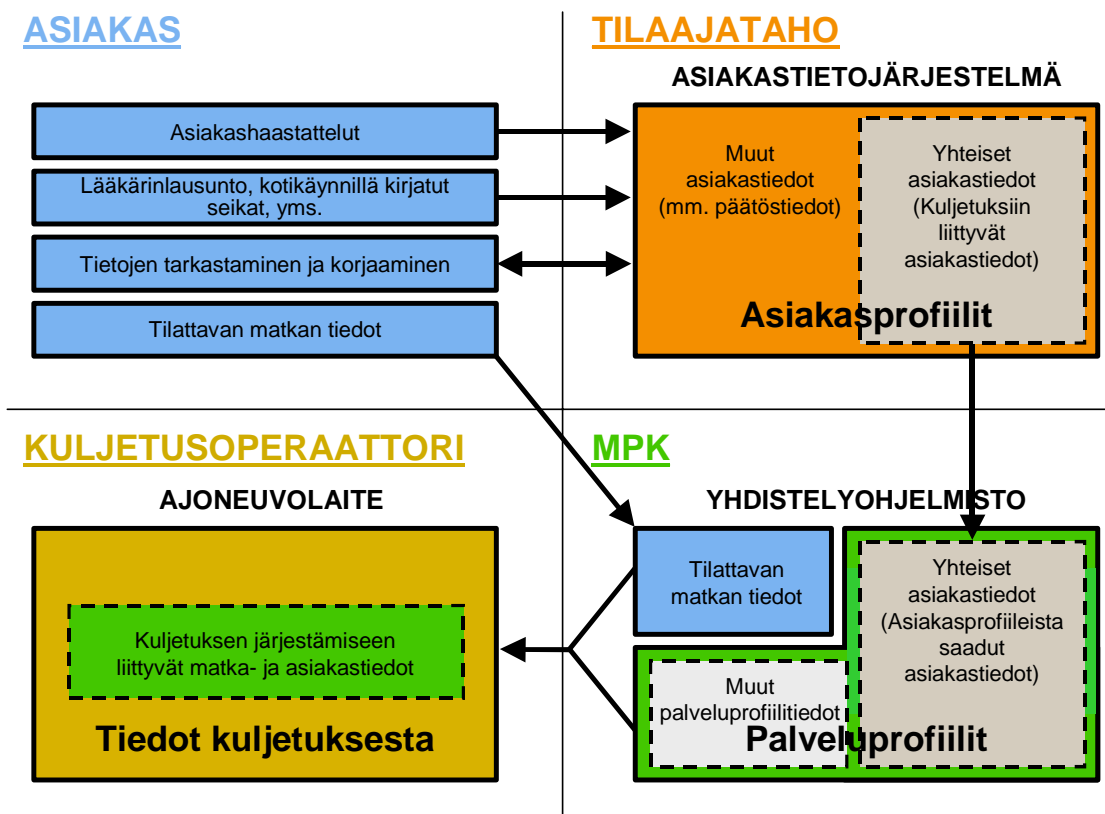
MPK-operaattorin järjestelmässä on kolmentyyppisiä asiakastietoja:

1. palveluprofiilin (asiakasprofiilista saadut) yhteiset asiakastiedot
2. muut palveluprofiilitiedot
3. matkan tilauksen yhteydessä saadut tiedot

Edellä mainituista kaksi ensimmäistä muodostavat asiakkaiden palveluprofiilit. Palveluprofiilin yhteiset asiakastiedot ovat tilaajatahon ylläpitämässä asiakasprofiileissa olevia kuljetuksiin liittyviä tietoja, jotka matkojenvälittäjän on tarpeellista ja välttämätöntä tietää. Muut palveluprofiilitiedot ovat MPK-operaattorin itse keräämiä tai asiakkaiden ilmoittamia lisätietoja, jotka parantavat asiakkaille tarjottavaa palvelua. Nämä tiedot on annettava asiakkaan tietoon. Palveluprofiilissa olevien tietojen lisäksi MPK-operaattori hyödyntää matkan tilauksen yhteydessä asiakkaiden ilmoittamia, kyseiseen matkaan liittyviä, tietoja kuljetuksia suunniteltaessa.

MPK-operaattori toimittaa **kuljetusoperaattorille** reitin tilauksen yhteydessä kuljetuksen järjestämiseen liittyvät matka- ja asiakastiedot.

Seuraavassa kuvassa (*Kuva 1*) on esitetty kaaviokuva edellä kuvatusta asiakasprofiilijärjestelmästä. On huomattava, että asiakkaiden on päästävä tarkistamaan, mitä tietoja heistä on asiakasprofiiliin kirjattu. Näin vältetään väärinkäsitykset, varmistetaan asiakkaiden turvallisuus matkoilla ja voidaan kohentaa asiakkaiden luottamusta järjestelmään. MPK:lle ja kuljetusoperaattorille voidaan luovuttaa ainoastaan sen tehtävien hoitamiseksi tarpeellisia tietoja. Tietojen luovuttamiseen on aina oltava laillinen peruste, kuten tietojen antaminen toimeksiantotehtävän suorittamista varten (Aarnio ja Höök 2005b).



Kuva 1: Kaaviokuva muiden kuin SVL-asiakkaiden asiakasprofiilijärjestelmästä.

5.2 Järjestelmäkuvaus, SVL-asiakkaat

Sairausmatkojen luonteen takia ei Kelassa voida tehdä henkilökohtaisia asiakashaastatteluja ja pyytää siinä yhteydessä asiakkaan kirjallista suostumusta asiakasprofiilin tallentamiseen. Asiakkaan suostumus matkaan liittyvien tarpeellisten tietojen tallentamiseen pitäisi näin ollen pyytää ensimmäisen tilauksen yhteydessä suullisesti, silloin kun tilauksesta käy ilmi, että asiakas tulee käyttämään MPK:n palveluita jatkossakin. MPK:lla ei ole mahdollisuutta käyttää Kelan tietojärjestelmiin talletettuja tietoja asiakkaista vaan Kelan osuudelta asiakasprofiili joudutaan näin ollen muodostamaan hyvin pitkälle asiakkaan puhelimesta antamien tietojen perusteella.

Käytännössä lähes kaikki Suomessa asuvat henkilöt ovat sairausvakuutuslain mukaan vakuutettuja ja Kelan asiakkaita. SVL-asiakkaat voidaan jakaa kolmeen asiakasluokkaan asiakasprofiilijärjestelmän näkökulmasta:

1. kuntien VPL-asiakkaat
2. pitkäaikaisen lääkärintodistuksen omaavat henkilöt
3. muut SVL-asiakkaat.

Kelassa on tehty periaatepäätös siitä, että jos kunta on määritellyt **VPL-asiakkaalle** hänen matkoillaan käytettävän kulkuneuvon, on asiakas SVL-matkoilla oikeutettu vähintään samantasoiseen kulkuneuvoon. VPL-asiakkaille on muodostettu kuntien toimesta asiakasprofiilit ja MPK-operattorilla on käytössä asiakkaita koskevat palveluprofiilit. VPL-matkoja varten muodostettua palveluprofiilia voidaan hyödyntää myös SVL-matkoja järjestettäessä, jos asiakkaalta on profiilitietoja kerättäessä saatu kirjallinen suostumus tietojen hyödyntämiseen.

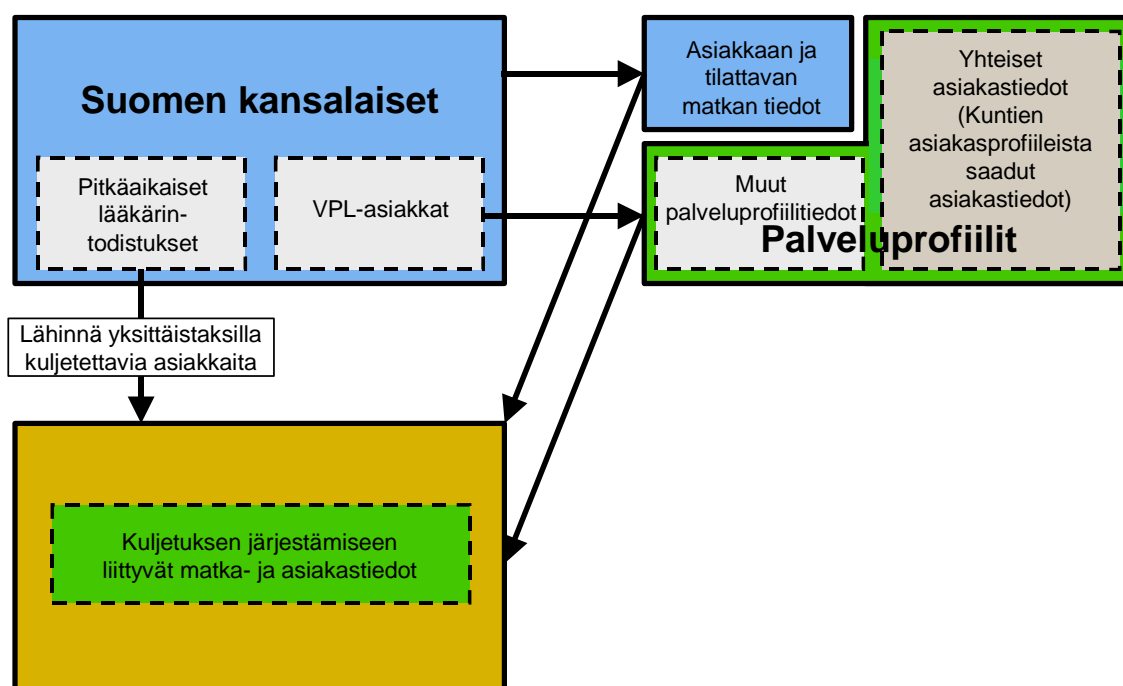
Kelassa on suunnitteilla uusi pitkäaikainen lääkärintodistus erityiskulkuneuvon käyttämiseen. Todistus annettaisiin asiakkaalle määräaikaisena kuudeksi kuukaudeksi tai vuodeksi. Lääkärintodistus annettaisiin silloin, kun terveydenhuollossa on määritelty asiakkaan oikeus käyttää erilliskuljetusta, taksia tai invataksia. **Pitkäaikaisen lääkärintodistuksen omaavat asiakkaat** voivat tilata erilliskuljetuksen haluamastaan paikasta tai MPK:sta. Näille asiakkaille voidaan heidän suostumuksellaan tehdä palveluprofiiliin merkintä erillistaksi oikeuttavasta todistuksesta.

Loput SVL-asiakkaista tilaavat matkansa useimmiten MPK:n kautta, mutta heidän osaltaan käytössä ei ole asiakas- ja palveluprofiileja. MPK:n matkojenvälittäjä kysyy matkatilauksen yhteydessä tarvittavat asiakas- ja matkatiedot ja välittää niistä tarvittavat tiedot kuljetusoperaattorille.

Ne asiakkaat, joilla on vaikeavammaisten kuntoutusta koskeva Kelan päätös, ovat oikeutettuja käyttämään yksittäiskuljetusta kaikilla Kelan korvaamilla matkoilla. Edellä mainitut asiakkaat voivat tilata matkalleen yksittäistaksin haluamastaan paikasta. Näin ollen nämä asiakasryhmät eivät välttämättä tule MPK:n asiakkaiksi.

SVL-ASIAKKAAT

MPK



KULJETUSOPERAATTORI

Kuva 2: Kaaviokuva SVL-asiakkaiden asiakasprofiilijärjestelmästä.

5.3 Tiedonsiirtomuodot

Kuljetukseen liittyvien asiakasprofiilitietojen toimittamistavasta sovitaan MPK-operaattorin kilpailuttavien tilaajatahojen ja MPK-operaattorin välisessä sopimuksessa. Samoin MPK-operaattorin kuljetusoperaattoreille toimittamien kuljetuksen järjestämiseen liittyvien matka- ja asiakastietojen tiedonsiirtomuodoista sovitaan kuljetusoperaattorin kanssa tehtävässä sopimuksessa.

Liikenne- ja viestintäministeriön kalkati.net -verkkopalvelussa on esitetty yksityiskohtaiset MPK-toimintaan liittyvät rajapintakuvaukset. Suosituksena on, että kuljetuksiin liittyvien asiakastietojen välityksessä tilaajatahojen ja MPK:n järjestelmän välillä sekä MPK:n ja kuljetusoperaattorien välisessä tiedonsiirrossa käytetään liikenne- ja viestintäministeriön esittämiä määrittelyjä.

Tässä raportissa on käytetty pohjana edellä mainittua arkkitehtuurin tietorakenteiden kuvauksessa olevaa määrittelyä siitä, missä muodossa tiedot asiakas- ja palveluprofiileissa pitäisi olla. Määrittelyä on tarkennettu työn aikana kerättyjen tietojen perusteella.

Tietorakenteiden määrittelyssä ei oteta kantaa käytettäviin tiedonsiirtomenetelmiin. XML-schemoissa kunkin tietorakenteen tietotyypit on kuvattu tarkkuudella, joka mahdollistaa niiden muuntamisen järjestelmästä toiseen.

Niiltä osin, kuin rajapintoja ja tietorakenteiden kuvauksia ei ole määritetty ja ne koskevat jokin muuta kuin MPK-operaattorin sisäisiä toimintoja, tulee käytettävistä tietosisällöistä ja järjestelmistä sopia tilaajan kanssa.

5.4 Matkan tilaustapahtuma

MPK-järjestelmässä asiakas tilaa matkansa useimmiten matkapalvelukeskuksesta. Joissain järjestelmissä asiakkaille on voitu antaa myös oikeus ottaa ajoneuvo ns. ”lennosta”, ilman kontaktia MPK:hon. Matkat tilataan MPK:sta useimmiten soittamalla keskuksen puhelimitse. Muita tilaamistapoja ovat muun muassa internet- ja tekstiviestitilaus. Esimerkki internet-tilauslomakkeesta on esitetty liitteessä 5. Internet-tilauslomaketta suunniteltaessa on hyvä selvittää sen toimivuus näkövammaisten apuvälineillä.

Matkatilauksen yhteydessä asiakas antaa MPK:lle tiedot haluamastaan matkasta. Näiden lisäksi asiakas voi tarkentaa palveluprofiilissaan olevia kuljetuksen järjestämiseen liittyviä tietoja. MPK:n matkojenvälittäjän on tiedettävä, mitä palveluprofiilissa olevia tietoja asiakkaalla on oikeus tarkentaa ja mitä ei. Muutoin asiakas voi matkatilauksen yhteydessä vaatia palvelua, johon matkan maksajataho ei hänelle ole antanut oikeutta. Tilaustapahtuman yhteydessä on tärkeää huomioida asiakkaan kulloinenkin yksilöllinen tilanne, joka voi poiketa palveluprofiilin kuvauksesta.

MPK-järjestelmän toimivuuden kannalta on oleellista, että matkojenvälittäjät ymmärtävät, kuinka kuljetuksia hoidetaan ja mikä niissä on tärkeää eri asiakasryhmien kannalta. MPK-operaattoria kilpailutettaessa onkin matkojenvälittäjien perusosaamisesta ja koulutusohjelman laadukkuudesta annettava laatuasteita niin, että matkojenvälittäjien asiantuntemus varmistetaan.

Seuraavassa on esitetty kysymyksiä, joita matkojenvälittäjä voi tai mitä hänen on mahdollista kysyä asiakkaalta matkatilauksen yhteydessä. Kysymykset on hyvä huomioida myös internet-matkatilauksen lomaketta suunniteltaessa:

- asiakkaan nimi → palveluprofiilitiedot MPK:n järjestelmästä
- matkatyyppi
- nouto-osoite (kaupunki, katuosoite, numero, rappu)
- kohde (kaupunki, katuosoite, numero, rappu)
- haluttu aikaisin lähtöaika tai haluttu viimeisin perilletuloaika (päivä, kuukausi, vuosi, kellonaika)

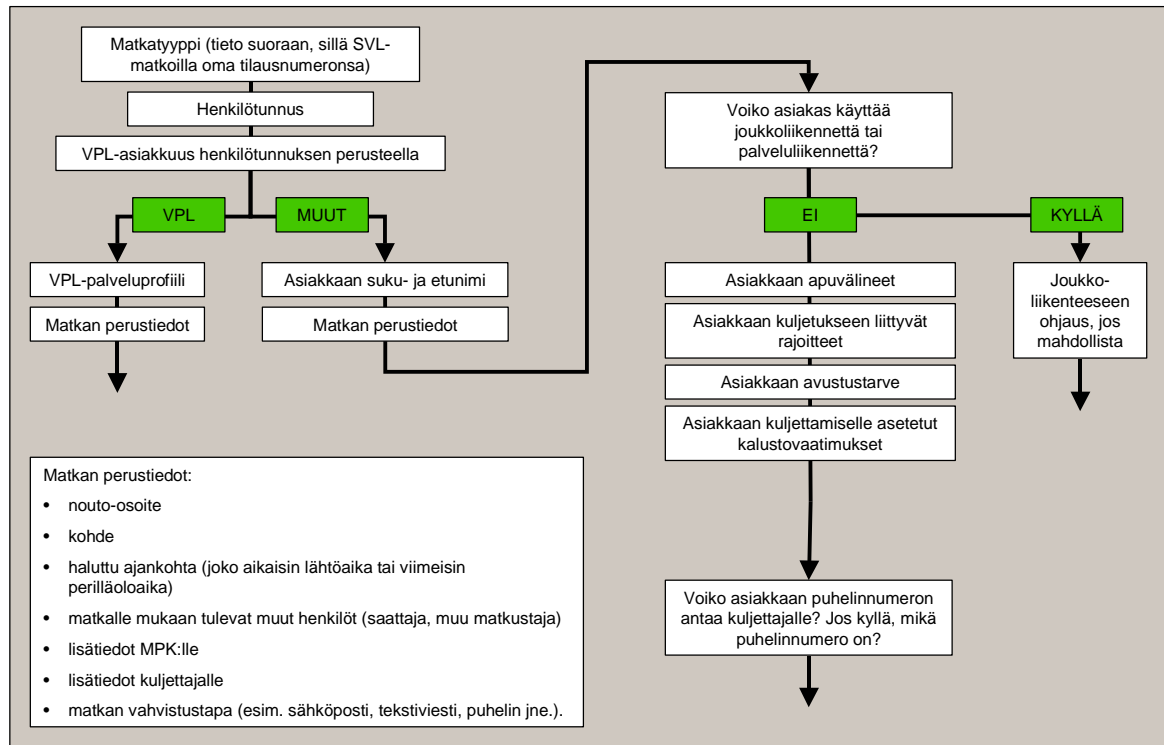
- matkalle mukaan tulevat muut henkilöt (saattaja, muu matkustaja)
- lisätiedot MPK:lle
- lisätiedot kuljettajalle
- matkan vahvistustapa (sähköposti, tekstiviesti, puhelin jne.).

SVL-matkoilla asiakkaan henkilötunnusta tarvitaan Kelassa yhdistelystä aiheutuvan korvauksen maksamiseen. Henkilötietolain 13 §:n mukaan henkilötunnusta saa käsitellä mm. rekisteröidyn yksiselitteisesti antamalla suostumuksella ja sosiaaliturvan toteuttamisessa. Tämän perusteella tietosuojavaltuutettu toteaa lausunnossaan, että jos henkilötunnus on välttämätön sairausvakuutuslain mukaisten matkojen yhdistelykustannusten laskutusta varten, se voidaan matkatilauksen yhteydessä SVL-asiakkaalta kysyä ja tallettaa MPK:n järjestelmään laskutusta varten (Aarnio ja Höök 2005b).

MPK:n kautta tilattavilla SVL-matkoilla suositellaan käytettäväksi eri tilausnumeroa kuin muilla matkoille. Kahden numeron järjestelmän perusteita ovat:

- SVL-matkojen tilausprosessi on erilainen kuin muilla matkoilla, joten matkojenvälittäjän on tilauspuhelin mahdollisimman aikaisessa vaiheessa selvitettävä, onko kyseessä SVL-matka vai muu matka. Erillisen numeron avulla tieto saadaan jo ennen puhelun vastaamista.
- Suurin osa SVL-asiakkaista tietää ennen matkatilaustaan, että hänen tilaamansa matka on SVL-matka. Pohjois-Savossa on käytössä kahden numeron järjestelmä. Siellä saatujen kokemusten mukaan ainoastaan noin prosentti soittajista on soittanut väärään numeroon.
- Matkojenvälittäjät osaavat matkatilauksen aikana tunnistaa väärään numeroon tehdyt tilaukset.
- Matkojenvälittäjien tehtäviä on kahden numeron järjestelmässä mahdollista jakaa niin, että osa välittäjistä hoitaa SVL-kuljetuksien tilauksia ja loput muita tilauksia. Välittäjät voivat erikoistua SVL-matkatilauksiin, joka parantaa puhelinpalvelua entisestään.
- Asiakkaat hermostuvat puhelinpalveluun helposti, jos heiltä joka matkatilauksen aikana tiedustellaan, ovatko he tilaamassa VPL-matkaa vai SVL-matkaa.
- Hyvällä ja kohdennetulla tiedottamisella estetään kahden numeron aiheuttamat sekaannukset.

SVL-matkan tilauksen yhteydessä matkojenvälittäjän on kysyttävä asiakkaalta kaikki tarvittavat asiakas- ja matkatiedot, kun apuna ei ole palveluprofiilitietoja. Poikkeuksena tähän ovat VPL-asiakkaat ja pitkäaikaisen lääkärintodistuksen omaavat SVL-asiakkaat, joiden palveluprofiileja matkojenvälittäjä voi hyödyntää. Asiakas- ja matkatiedot on saatava selville mahdollisimman kattavasti, jotta asiakkaille voidaan tarjota mahdollisimman hyvin hänen tarpeisiinsa sopiva kuljetus. Toisaalta tiedot on kysyttävä tehokkaasti ja nopeasti, jotta puheluiden pituudet eivät veny kohtuuttomasti ja ruuhkauta puhelinpalvelua. Seuraavassa on kuvattu kysymyspolku, jota matkojenvälittäjät voivat hyödyntää SVL-asiakkaiden matkatilauksen yhteydessä.



Kuva 3: Kysymyspolku SVL-matkojen tilauspuheluita varten.

5.5 Asiakasprofiili

MPK-toiminnan kannalta asiakasprofiilit sisältävät kahdenlaisia tietoja:

- yhteisiä (kuljetuksiin liittyviä) asiakastietoja, jotka toimitetaan MPK-operaattorille
- muita asiakastietoja, joita ei anneta MPK-operaattorille.

Asiakasprofiilitiedot on voitu tallettaa yhteiseen tietokantaan tai ne on voitu hajauttaa erillisiin tietokantoihin. Esimerkiksi Espoossa tiedot on hajautettu niin, että yhteiset asiakastiedot on talletettu omaan tietokantaansa ja muut asiakastiedot sosiaali- ja terveystoimen asiakastietojärjestelmään.

Liitteessä 2 on annettu suositus VPL- ja SHL-asiakkaiden asiakasprofiileihin sisällytettävistä tiedoista sekä tietojen talletusmuodosta. Asiakasprofiilimalli on muodostettu VPL- ja SHL-matkojen näkökulmasta, mutta mallia voidaan käyttää soveltaen myös muissa kuntien henkilökuljetuksissa. Muiden kuin VPL- ja SHL-asiakkaiden asiakasprofiili tulee pääsääntöisesti olemaan yksinkertaisempi, mutta kattaa kuitenkin kaikki kuljetuksen järjestämiseen liittyvät tiedot.

Asiakkaan henkilötunnuksen tallentaminen asiakasprofiilin yhteisiin asiakastietoihin on perusteltua siksi, että sen avulla asiakas voidaan tunnistaa aukottomasti. Yhdellä MPK-alueella voi olla useita samannimisiä asiakkaita.

Asiakasprofiilin muihin asiakastietoihin tallennettavat tiedot vaihtelevat kunnittain, eikä niiden sisällöllä ole vaikutusta MPK:n käytännön toimintaan. Tärkeää toki on, että muihin asiakastietoihin kirjatut päätöstiedot ja niiden perusteella tehdyt kuljetuksiin liittyvät päätökset eivät ole keskenään ristiriidassa. Tässä työssä ei ole otettu kantaa asiakasprofiilin muiden kuin yhteisten asiakastietojen sisältöön ja tallennusmuotoon.

Luvun 5.2 perusteella SVL-asiakkaille ei ole mahdollista ja toisaalta tarvetta määritellä erillisiä asiakasprofiiileja.

Ennen asiakasprofiilien käyttöön ottoa, on asiakasprofiilin sisältämät tiedot aina annettava asiakkaalle tarkistettavaksi ymmärrettävässä muodossa. Ymmärrettävä muoto voi olla esimerkiksi isokirjoitus, pistekirjoitus, äänite tai elektroninen muoto. Asiakkaalle pitää antaa riittävästi aikaa tarkistaa tiedot ja hänelle pitää kertoa selkeästi, kenelle virheellisistä tiedoista voi ilmoittaa. Jos asiakas ei saa asiakasprofiilia nähtäväksi ymmärrettävässä muodossa ja tarkistamiseen on varattu vain muutama päivä, voi esimerkiksi näkövammaisen asiakkaan profiilitiedot jäädä tarkastamatta ajoissa, koska esim. lukuapua ei ole aina saatavissa. Kun MPK-toimintaa ollaan käynnistämässä, on ensiarvoisen tärkeää, että toimintaa ei aloiteta ennen kuin asiakasprofiilit on saatu valmiiksi.

Ennen kuin MPK-toiminta voidaan käynnistää, tulee mukana olevien tilaajatahojen toimittaa kuljetuksiin liittyvät asiakasprofiilitiedot MPK-operaattorille. MPK-operaattorilla täytyy olla aikaa valmistella asiakkaalle palveluprofiilit ja testata niiden käyttöä ennen toiminnan aloittamista. Kuljetuksiin liittyvät asiakasprofiilitiedot olisikin hyvä toimittaa MPK-operaattorille viimeistään 45 päivää ennen sopimuskauden alkua. Helsingin MPK:n vuonna 2005 tehdyn kilpailutuksen määrittelyissä tilaaja toimittaa MPK-operaattorille asiakasprofiilit viimeistään 56 päivää ennen sopimuskauden alkua.

MPK-toiminnan aikana MPK:n piiriin tulee uusia asiakkaita. Näiden asiakkaiden osalta kuljetuksiin liittyvät asiakasprofiilitiedot olisi hyvä toimittaa MPK-operaattorille muutamaa päivää ennen heidän tuloa MPK:n asiakkaiksi. Espoon KPK:n kilpailutuksessa vuonna 2003 käytettiin rajana seitsemää päivää. Helsingin kilpailutuksen 2005 määrittelyjen mukaan uudet asiakasprofiilit sekä niiden muutokset pitää toimittaa MPK-operaattorille viimeistään yhtä päivää ennen asiakkuutta tai muutoksen voimaantuloa.

5.6 Palveluprofiili

MPK-operaattorin järjestelmässä on kolmentyyppisiä asiakastietoja:

- palveluprofiilin (asiakasprofiilista saadut) yhteiset asiakastiedot
- muut palveluprofiilitiedot
- matkan tilauksen yhteydessä saadut tiedot.

Edellä mainituista kaksi ensimmäistä muodostavat asiakkaiden palveluprofiilit. Matkan tilauksen yhteydessä saatavia tietoja on käsitelty *luvussa 5.3*.

Liitteessä 3 on annettu suositus VPL- ja SHL-asiakkaiden palveluprofiileihin sisällytettävistä tiedoista, sekä tietojen talletusmuodosta. Palveluprofiilimalli on muodostettu VPL- ja SHL-matkojen näkökulmasta, mutta mallia voidaan käyttää soveltaen myös muissa kuntien henkilökuljetuksissa. Muiden kuin VPL- ja SHL-asiakkaiden palveluprofiili tulee pääsääntöisesti olemaan yksinkertaisempi, mutta kattaa kuitenkin kaikki kuljetuksen järjestämiseen liittyvät tiedot.

Liitteessä on annettu esimerkkejä tiedoista, jotka voidaan kirjata palveluprofiilin muihin kuin yhteisiin asiakastietoihin. Näiden lisäksi eri MPK-operaattoreilla on luultavasti muitakin kuljetusten logistiseen järjestelyyn liittyviä tietoja, joita operaattorin käyttämä yhdistelyohjelmisto tallettaa palveluprofiiliin automaattisesti. MPK:n oikeus muiden kuin yhteisten asiakastietojen tallentamiseen perustuu siihen, että se tuottaa palvelua rekisterinpitäjien toimeksiannosta niiden lukuun ja palvelun tuottamisesta on tehty toimeksiantosopimukset. Tällöin kukin asiakasprofiilin tehnyt ja asiakastietojärjestelmää ylläpitävä tilaaja (rekisterinpitäjä) on rekisterin-

pitäjä myös MPK:n tietojen osalta siltä osin kuin ne koskevat tilaajan omia asiakkaita. (Aarnio ja Höök 2005b.)

Asiakas antaa tietojaan matkatilauksen yhteydessä MPK-operaattorille omalla suostumuksellaan, joten matkan suorittamisen jälkeen MPK-operaattori voi säilyttää ilman asiakkaan suostumusta sellaiset tiedot, jotka tarvitaan laskutusta varten (Aarnio ja Höök 2005b). Muita matkatilauksen yhteydessä saamiaan asiakas- tai matkatietoja MPK-operaattori ei saa ilman asiakkaan lupaa säilyttää matkan suorittamisen jälkeen.

Luvun 5.2 perusteella SVL-asiakkaille ei ole tarvetta muodostaa palveluprofiileja. Niillä SVL-asiakkailla, jotka ovat myös VPL-asiakkaita on mahdollista hyödyntää VPL-matkoja varten muodostettua palveluprofiilia myös SVL-matkoja järjestettäessä, jos asiakkaalta on profiilitietoja kerättäessä saatu kirjallinen suostumus tietojen hyödyntämiseen.

MPK-operaattorin on muodostettava palveluprofiilit siten, että asiakkaalle voidaan haluttaessa esittää häntä koskeva palveluprofiili ymmärrettävässä muodossa. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että yhdistelyohjelmiston avulla voidaan tulostaa yhtä asiakasta koskeva palveluprofiili selkeänä paperi- tai sähkötulosteena, joka voidaan lähettää asiakkaalle. MPK-operaattorin on kuitenkin huolehdittava siitä, ettei asiakasta koskevaa palveluprofiilia toimiteta kenenkään muun kuin asiakkaan itsensä pyynnöstä.

Yhdellä asiakkaalla voi olla useita asiakas- ja palveluprofiileja, esimerkiksi Kelan ja kunnan laatimat. MPK:n on käytettävä asiakasta palveluksessaan aina sen tahon laatiman asiakasprofiilin perusteella tehtyä palveluprofiilia, jonka korvattavaksi kyseinen matka tulee. Jos matkaa tilaavalla asiakkaalla on olemassa palveluprofiili johonkin muuhun kuljetustyyppiin, mutta ei juuri siihen, jonka mukaista matkaa hän on tilaamassa, on kyseisessä muussa palveluprofiilissa asiakkaasta ilmoitetut tiedot mahdollista ottaa huomioon asiakasta palveltaessa ainoastaan siinä tapauksessa, että asiakas on antanut tähän luvan. Tämä on otettu huomioon muun muassa VPL-asiakkaille laaditussa asiakas- ja palveluprofiilimallissa, joissa yhtenä kohtana on tieto siitä, saako palveluprofiilia käyttää muita matkoja tilattaessa.

Palveluprofiilit sisältävät salassa pidettävää tietoa, joten MPK-operaattorin on varmistettava asiakastietojen arkistoinnin ja säilytyksen yhteydessä sosiaalihuollon asiakaslain, arkistointilain ja henkilötietolain edellyttämien vaatimusten täyttyminen. Asiakkaan yksityisyyden suojan ja asiakkaan henkilötietojen suojan takia asiakasta koskevien arkaluontoisten, salassa pidettävien tietojen käsittelystä on MPK-operaattorin ohjeistettava henkilökuntaansa selkeästi. (LVM 2005a.)

MPK-operaattori tallentaa järjestelmäänsä tietoja asiakkaan matkojen yleisimmistä määräpaikoista. Tämä tehdään siksi, että matkan tilaustapahtumaa voidaan nopeuttaa, kun osoitetta ei tarvitse jokaisen tilauksen yhteydessä syöttää käsin. Lisäksi virheen mahdollisuus osoitetta syötettäessä vähenee, jolloin asiakkaan saaman palvelun turvallisuus paranee. Tietosuojavaltuutettu kuitenkin suosittelee, että yleisimpien määräpaikkojen keräämiseen ja tallettamiseen pyydetäisiin asiakkaan suostumus. Kun MPK toimii tilaajana olevan rekisterinpitäjän toimeksiannosta, voi tilaaja pyytää tarvittavan suostumuksen jo asiakashaastattelujen ja asiakasprofiilin laadinnan yhteydessä (Aarnio ja Höök 2005b).

MPK-operaattori vastaa siitä, että sen palveluksessa tai toimeksiantosuhteessa olevat henkilöt noudattavat voimassa olevaa lainsäädäntöä ja määräyksiä salassapidosta, sekä että tämä on huomioitu sopimuksissa ja sitoumuksissa (esim. salassapitositoumukset). Olennaista on muun muassa se, etteivät ulkopuoliset tai MPK:n toimintaan osallistumattomat saa haltuunsa tai pääsee näkemään tai kuulemaan asiakkaita koskevia tietoja. (LVM 2005a.)

MPK-operaattorin kanssa solmittavaan sopimukseen on tarkoituksenmukaista kirjata, että sopimuksen päättyessä MPK-operaattori palauttaa tilaajalle kaikki salassa pidettävät asiakkaista koskevat ja muut tilaajan toimittamat tai omistamat tiedot ja asiakirjat. Lisäksi sopimukseen on hyvä kirjata, että MPK-operaattori luovuttaa sopimuksen päättyessä tilaajalle myös muut asiakkaista kerätyt tiedot (LVM 2005a). Näin tehtäessä tilaaja voi luovuttaa uuden kilpailutuksen voittaneelle MPK-operaattorille jo edellisellä sopimuskaudella kerätyt tiedot pohjaksi palveluprofiileille.

5.7 Kuljetusoperaattorille välitettävät tiedot

MPK-operaattori toimittaa kuljetusoperaattorille reitin tilauksen yhteydessä kuljetuksen järjestämiseen liittyvät matka- ja asiakastiedot. Yleensä tiedonsiirto kuljettajalle toimii ajoneuvolaitteen tai kaiutinpuhelinjärjestelmän välityksellä. Nykyisin kuljettajan matkapuhelin toimii monissa järjestelmissä ajoneuvolaitteena.

Tiedonsiirto kuljetusoperaattorille koetaan usein tietosuojan kannalta ongelmalliseksi. Välitettävät tiedot ovat ainakin osin salassa pidettäviä, jolloin tiedonvälitysjärjestelmän on oltava sellainen, etteivät muut matkustajat näe tai kuule asiakasta koskevia tietoja. Jos käytössä on kaiutinpuhelinjärjestelmä, on mahdollista, että muut kyydissä olevat asiakkaat kuulevat MPK:n ja kuljettajan välisen tiedonvaihdon. Suositeltavaa onkin käyttää ajoneuvopäätettä viestitykseen. Tällöin on huolehdittava siitä, että päätelaite on asetettu siten, että vain kuljettaja voi lukea kuvaruudulla olevia tietoja (Sihvola ja Lehmuskoski 2004). Kaiutinpuhelinjärjestelmää voidaan käyttää tietosuojan kannalta asiakastietojen välittämiseen ainoastaan niissä tilanteissa, joissa kuljettaja on ajoneuvossa yksin.

Ajoneuvon kuljettajalle ei anneta asiakkaan palveluprofiilitiedoista kuin ne tiedot, jotka ovat asiakkaan turvallisen kuljettamisen kannalta tarpeellista tietää. Näiden lisäksi kuljettajalle on välitettävä tilattavaan matkaan liittyvät matkatiedot sekä matkan omavastuuosuudet (Sihvola ja Lehmuskoski 2004). Näkövammaisten asiakkaiden osalta kuljettajalle on välitettävä tieto näkövammasta ja siitä, että kuljettajan on otettava kontakti asiakkaaseen.

Ajoneuvon kuljettajan ja asiakkaan kontaktitilanteessa on useimmiten käytetty tunnistetietona asiakkaan nimeä. Oman nimen käyttäminen tunnisteena on sinänsä hyvä asia ja se on yleensä helppo muistaa. Toisaalta asiakkaan nimeä käytettäessä on vaarana sen kantautuminen ulkopuolisten korviin. Yksi vaihtoehto olisi käyttää tunnisteena tilausnumeroa samaan tapaan kuin taksitilauksissa. Ongelmana tilausnumerossa on sen huono muistettavuus.

Seuraavassa taulukossa on esitetty matka- ja asiakastietoja, joita kuljetusoperaattorille olisi reitin tilauksen yhteydessä suositeltavaa välittää.

AJONEUVOLAITE		
Kuljetuksen järjestämiseen liittyvät matkatiedot		
Noutoaika	Time	Sovittu lähtöaika
NoutoOsoite	Osoite	Nouto-osoite
KohdeOsoite	Osoite	Kohteen osoite
Kuljetuksen järjestämiseen liittyvät asiakastiedot		
Sukunimi	String	Asiakkaan sukunimi
Etunimi	String	Asiakkaan etunimi
Avustustarve		Mikä on asiakkaan avustustarve
AvustusAlussa	Boolean	Matkan alkupisteessä
AvustusAikana	Boolean	Matkan aikana
AvustusLopussa	Boolean	Matkan päätepisteessä
MuutMatkustajat		
Saattaja	Integer	Saattajien lukumäärä
Muu	Integer	Muiden mukana olevien matkustajien lukumäärä
Rajoitteet		Kuljetukseen liittyvät rajoitteet
Hajuallergia	Boolean	Vahva hajuallergia
Kuulovamma	Boolean	Kuulovamma
Puhevamma	Boolean	Puhevamma
Nakovamma	Boolean	Näkövamma
Tasapaino	Boolean	Ongelmia tasapainon säilyttämisessä
SaattajaMaksutta	Boolean	Onko saattajalla/avustajalla oikeutta matkustaa asiakkaan mukana maksutta
PerheenjasenJKL	Boolean	Onko perheenjäsenillä oikeus matkustaa mukana joukkoliikennelipun hinnalla
Ostavastuu	Boolean	Asiakkaalta ei peritä omavastuusuutta
AlennettuOstavastuu	String	Tieto alennetusta omavastuusta
LisätietoKuljettajalle	String	Kuljettajalle näytettävät lisätiedot

Tiedonsiirto MPK:sta kuljetusoperaattoreille tulee lähtökohtaisesti voida järjestää GPRS-yhteydellä tai vaihtoehtoisesti GSM-datalla riippuen ajoneuvoissa käytettävissä olevasta laitteistosta.

6 ASIAKASHAASTATTELUT JA –KYSELYT

6.1 Pääperiaatteet

Ennen matkapalvelukeskustoiminnan käynnistämistä on asiakkaille laadittava sekä asiakas- että palveluprofiilit. Seuraavissa luvuissa tarkastellaan sitä, miten yhteydenotot asiakkaisiin olisi järjestettävä, kun profiileja varten asiakkailta kerätään tarvittavia tietoja. Esitettävät suositukset ja huomiot pohjautuvat pääosin eri kuntien MPK:n käyttäjille ja niiden suunnitteluun osallistuneille henkilöille tehtyihin haastatteluihin. Osa haastatteluista oli aisti- tai liikkumisrajoitteisia, osa muita aihepiirin asiantuntijoita. Haastattelut keskittyivät Espoon, Tampereen sekä Helsingin MPK-kokeiluihin. Samoin työn hankeryhmältä saatiin arvokkaita kommentteja asiakashaastatteluista.

MPK-toiminnan ollessa käynnissä määritellään asiakkaille kotikäyntien yhteydessä kuljetuspalvelupäätöksiä. Tämä haastattelutilanne eroaa MPK:n käynnistämisvaiheessa tehdystä haastattelusta siten, että päätöstä varten asiakkailta on kysyttävä muitakin kuin kuljetuksiin liittyviä kysymyksiä. Nämä kysymykset liittyvät muun muassa asiakkaan elinolosuhteisiin ja vamman tai sairauden laatuun. Asiakkaalle on ennen haastattelutilannetta tuotava selkeästi esille se, onko haastattelijalla päätäntävaltaa kuljetuspalvelupäätöksen suhteen vai ei. Jos haastattelun tarkoituksena ei ole tehdä uutta tai muuttaa jo olemassa olevaa kuljetuspalvelupäätöstä, on varmistettava, että myös asiakas ymmärtää tämän. Asiakas suhtautuu haastatteluun eri tavalla, kun hän tietää, että asiakastietoja kerätään ainoastaan sen takia, että hänelle voitaisiin MPK:n kautta tarjota mahdollisimman hyvin hänen tarpeisiin sopiva kuljetus.

Asiakashaastatteluissa keskeisenä periaatteena täytyy olla prosessin mahdollisimman hyvän läpinäkyvyys ja ymmärrettävyys asiakkaan kannalta. Asiakkaan pitää ymmärtää, mihin hänen tietojansa ollaan käyttämässä ja miksi, kuka ylläpitää häntä koskevia asiakastietoja ja -profiileja sekä miten tietoja päivitetään.

Esimerkkeinä kommentteja asiakasprofiilien valmistelusta:

”Vajavaista profiilia ei koskaan saa lähettää mihinkään keskuksen ainakaan silloin, kun asiakas on juuri joutumassa palvelun piiriin.” (vammaisjärjestön edustaja, Helsinki).

”Profiilikyselyn tai –haastattelun jälkeen pitäisi ottaa yhteyttä. Nyt on kestänyt esim. puoli vuotta ilman että kuuluisi mitään. Niitä profiileja ei lähetetty asiakkaalle automaattisesti tarkistettaviksi. Pitäisi tulla päätös ja pitäisi varata tarpeeksi aikaa sen tarkistamiseen. Erittäin monen asiakkaan kohdalla tilanne oli sellainen, että oli luvattu mahdollisuus tarkistaa profiili, ja siihen oli varattu sitten vain viikko aikaa, ennen kuin joutui palvelun piiriin. Viikon aikanahan sosiaalityöntekijää ei onnistu edes saamaan kiinni.” (vammaisjärjestön edustaja, Helsinki).

Asiakas- ja palveluprofiileja varten kerättävät tiedot on pääsääntöisesti kerättävä henkilökohtaisella haastattelulla. Yleisin tapa on ollut, että tilaajatahon edustaja haastattelee asiakkaat yksi kerrallaan ja muodostaa asiakkaalle asiakasprofiilin asiakastietojärjestelmään haastattelu-tietojen perusteella.

Haastattelumenetelmän edut ovat käyneet ilmi vertailtaessa Espoon käytäntöä, jossa kaikki asiakkaat haastateltiin, muutamien muiden kuntien järjestelyihin. Esimerkiksi Tampereella henkilökohtaisiin haastatteluihin ei ollut varattu resursseja ja asiakastiedot kerättiin postikyselyjen avulla.

Kyselymenetelmän vahvuudeksi voidaan laskea mahdollinen resurssien säästö ja se, ettei kaikkia asiakkaita tarvitse haastatella henkilökohtaisesti. Toisaalta resursseissa saavutettava säästö on kyseenalainen, sillä myös kyselyvastausten analysoimiseen ja vastausten tarkentamiseen ja selvittelyyn menee jälkikäteen aikaa. Haastattelua ei välttämättä tarvitsisi tehdä kaikille asiakkaille, mutta olemassa ei ole valmiita kriteereitä siitä, minkä perusteella haastat-

telutarve määriteltäisiin. Lisäksi asiakkaiden ominaisuuksia ei välttämättä voitaisi vertailla haastattelukriteereihin ennen haastattelujen tekemistä, vaikka kriteerit saataisiinkin muodostettua.

Kyselymenetelmän heikkouksia ovat:

- Lomakkeiden täyttämässä on ongelmia. Tampereen kaupungin MPK-yhteyshenkilöiden saaman palautteen mukaan vastaajat eivät välttämättä ymmärtäneet eri tietojen merkitystä ja käyttötarkoitusta. Postitettua kyselylomaketta täyttäessä epäselviä kohtia ei voi kysyä asiantuntevalta henkilöltä samoin kuin haastattelussa.
- Ainakin vaikeasti näkövammaiset ja kehitysvammaiset asiakkaat eivät välttämättä pysty täyttämään haastattelulomaketta yksin. Tehtävä jää usein kiinni siitä, saavatko he jonkun luotettavan henkilön apua, joka osaltaan ymmärtää kysymysten luonteen.
- Intimiteettikysymyksiin vastaaminen voi olla monelle asiakkaalle ongelmallista. *”Monet asiat epäilyttivät vastaajia, eivätkä he uskaltaneet ilmaista itseään koskevia asioita”* (vammaisneuvoston edustaja, Tampere). Ammattitaitoinen, asiaan vakavasti suhtautuva haastattelija pystyy antamaan koko järjestelmälle luotettavimmat kasvot ja motivoimaan vastaajaa.

Käyttäjien näkökulmasta asiakkaita koskevat profiloinnit näyttävät siis edellyttävän pääsääntöisesti henkilökohtaista haastattelua. Kuten tapahtuu yleensäkin kaikessa selvitys- ja tutkimustyössä, täytyy myös profiloinnin teossa ymmärtää kysely- ja haastattelumenetelmien väliset erot.

- Haastattelu on olennaisesti monipuolisempi tapahtuma kuin pelkkä kyselyn täyttäminen. Asiakas voi pyytää tarkennuksia kysymyksiin ja kysyä, mihin mikin tieto vaikuttaa.
- Kotikäynti koetaan tarpeelliseksi, sillä silloin haastattelun ohessa terveyden ja liikkumisen tai sosiaalityön asiantuntija tai molemmat perehtyvät asiakkaan liikkumisolosuhteisiin, kuten hissi, piha, lähiympäristö, julkiseen liikenteeseen pääsy. *”On erittäin tärkeää, että haastattelun tekee sellainen henkilö, joka on tiiviissä yhteistyössä arkiasiakastyötä tekevän ihmisen kanssa.”* (sosiaalityön edustaja, Espoo). Asiakkaan ei ole kuitenkaan pakko päästää vierasta ihmistä kotiinsa, jolloin haastattelu voidaan tehdä muualla.

6.2 Haastattelijat

Haastattelut voi tehdä joko tilaajatahon oma henkilökunta tai niiden tekeminen voidaan ulkoistaa. Kummassakin tapauksessa on tärkeää varmistaa, että haastattelijat tuntevat hyvin sekä liikkumisrajoitteisten elämän että MPK-järjestelmän. Tämä edellyttää koulutusta tai henkilökohtaista kokemusta asiassa tai molempia. Tässä tutkimuksessa haastattelun liikenne- ja viestintäministeriön esteettömyysasiantuntijan mukaan: *”-- joka lenkin ketjussa (kunta ja sen käyttämät haastattelijat, samoin kuin tilausten vastaanottajat yms.) pitäisi ymmärtää jotain paitsi asiakkaan oloista ja terveydestä, myös siitä, miten kuljetus tulee käytännössä toimimaan – aina kuljettajien asiantuntemuksesta kaluston mahdollisuuksiin.”* Haastattelijan on oltava mahdollisimman hyvin tietoinen haastateltavan asiakkaan vamman tai sairauden vaikutuksista hänen toimintakykyynsä. Esimerkiksi lihassairauksia on monenlaisia ja lähes kaikki niistä ovat harvinaisia. Edes vammaispalvelun sosiaalityöntekijöille tai kotipalvelutyöntekijöille ei ole aina selvää, kuinka nämä sairaudet vaikuttavat asiakkaan toimintakykyyn. Näissä tilanteissa haastattelijoiden on hyödynnettävä muun muassa valtakunnallisten vammaisjärjestöjen asiantuntemusta.

Eri vammairyhmiä ja henkilöitä ei tulisi käsitellä saman kaavan mukaisesti, vaan jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet tulee huomioida. Esimerkiksi nuoren, työssäkäyvän tai vanhuksen liikkumistarpeet ovat täysin erilaiset. Lisäksi jokaisen asiakkaan kohdalla tulisi huomioida

asiakkaan kokonaistilanteesta niin fyysinen, psyykinen kuin sosiaalinen ulottuvuus. Esimerkiksi liikenne- ja viestintäministeriön esteettömyysasiantuntija on sitä mieltä, että korkealattiset, hissillä ja portailla varustetut pikkubussit eivät ole lainkaan sopivia kaikille asiakkaille. Näitä kuitenkin Suomessa suositaan pyörätuolinkäyttäjien vuoksi. Lisäksi käytössä on kalustoa, josta hissi puuttuu kokonaan. Kun asiakashaastattelussa asiakkaan kalustotarve saadaan kirjattua mahdollisimman hyvin ja siirrettyä tieto asiakas- ja palveluprofiilien kautta MPK:n matkojenvälittäjälle, voidaan asiakkaan matkalle ohjata parhaiten asiakkaan tarpeisiin sopiva kuljetuskalusto. Jos asiakashaastattelija ymmärtää väärin asiakkaan kuljetuskalustotarpeen, huomataan virhe valitettavasti usein vasta siinä vaiheessa, kun asiakas ensimmäisen kerran kuljetetaan hänelle huonosti sopivalla kuljetuskalustolla.

Yksistään lääkärinlausunnoilla ei pysty turvaamaan vammaisten henkilöiden kulkemista, sillä lääkäreiltä puuttuu yleensä kaluston asiantuntemus. Erityisen tärkeää on siis haastattelijoiden ja jopa puhelunvälittäjien tietotaito. Heidän pitäisi itse nähdä ja kokea, miten kuljetukset käytännössä hoidetaan kotiovelta määränpäähän erilaisten asiakkaiden kanssa.

Kuten edellä on mainittu, asiakashaastattelut tekevän henkilökunnan osaamistasoon on kiinnitettävä erityistä huomiota. Yksiselitteistä suositusta haastattelijan koulutustaustasta ei voida antaa, sillä eri vammaryhmien tuntemus vaatii erilaista asiantuntemusta. Sairaanhoidajalla ei välttämättä ole liikkumisen asiantuntija, joka osaisi arvioida näkövammaisen liikkumista kaupungilla. Kotipalvelun työntekijät puolestaan eivät välttämättä tunne nuorten ja työikäisten asuinoloja ja elämäntilannetta. Fysioterapeuteilla ei välttämättä ole riittävää asiantuntemusta eri-ikäisten ja eri tavoin vammaisten henkilöiden toimintakyvystä erilaisissa olosuhteissa. Paras koulutus asiakashaastattelujen ja asiakasprofilointien tekemiseen onkin laaja-alainen koulutus, johon on sisällynyt suuntautuminen vammaistyöhön sekä toimintakyvyn tukemiseen ja sosiaalityöhön. Joka tapauksessa asiakashaastattelut tekevän henkilökunnan kouluttaminen ja perehdyttäminen erilaisiin vammaryhmiin ja erilaisten vammojen vaikutuksiin on tärkeää.

Espoon SHL-kuljetuksiin liittyvä menettely, jossa haastatteliijoita on tavallisesti kaksi, on todettu hyväksi malliksi. Toinen haastatteliijoista on pätevä sairaanhoitaja (liikkumisen asiantuntija) ja toinen on esimerkiksi kotipalvelun työntekijä, joka usein tuntee jo entuudestaan asiakkaan asuinolot. Kuitenkin pitää huomioida, että esimerkiksi näkövammaisen kulkee sujuvasti omassa kodissaan, mikä saattaa vaikeuttaa asiakkaan toimintakyvyn arviointia.

6.3 Asiakashaastattelun kysymykset

Asiakkaalle kannattaa varata mahdollisuus tutustua haastatteluaineistoon etukäteen ennen haastattelua. Haastatteluaineisto pitää toimittaa asiakkaalle hänelle soveltuvassa muodossa, kuten isokirjoituksena, pistekirjoituksena, äänitteenä tai elektronisessa muodossa. Pienellä tekstikoolla kirjoitettu ja huonosti sijoitettu teksti on vaikeasti tulkittava kaikille asiakkaille, saati sitten näkövammaisille.

Seuraavassa on lueteltu asiakashaastatteluun liittyviä näkökulmia, jotka on hyvä ottaa huomioon asiakashaastattelun kysymyksiä suunniteltaessa:

- Henkilötietolain 9 §:n mukaan kutakin käyttötarkoitusta varten saa kerätä vain tarpeellisia tietoja, joiden tulee myös olla virheettömiä eivätkä ne saa olla vanhentuneita. Tämän perusteella MPK-toimintaa varten tehtävissä asiakashaastatteluissa pitää kerätä vain sellaisia tietoja, jotka ovat tarpeellisia asiakassuhteiden hoitamiseksi matkojen yhdistelytoiminnassa. (Aarnio ja Höök 2005b.)

- Haastattelu voi olla hyvinkin kattava, jotta asiakkaan pärjäämisestä toimintaympäristössään saadaan hyvä kuva. Asiakasprofiilin ja erityisesti palveluprofiilin tulee sisältää vain asiakkaan turvalliseen sekä sujuvaan kuljetukseen liittyviä tarpeellisia tietoja.
- Jotkut asiakkaat kokevat osan tiedoistaan siten yksityisiksi, etteivät he halua näitä kirjattavan profiiliinsa. Lainsäädäntö edellyttää, että tietoja kerätessä asiakkaalle ilmoitetaan, kenen käyttöön tietoja annetaan, miten tietosuojasta on huolehdittu ja miksi tietoja kerätään asiakas- ja palveluprofiileihin. Jos nämä seikat kyetään kertomaan asiakkaalle tarpeeksi selvästi, antavat asiakkaat tietojaan todennäköisesti avoimemmin.
- Asiakkaan yleisimpien määräpaikkojen keräämiseen ja tallentamiseen tarvitaan asiakkaan suostumus. Kun asiakasta informoidaan matkojen yhdistelytoimintaan liittyvästä henkilötietojen käsittelystä, voidaan samassa yhteydessä kerätä mahdollisesti tarvittavat suostumukset. Suostumus yleisimpien osoitteiden tallentamiseen kannattaa pyytää asiakashaastattelun yhteydessä.
- Kysymysten täytyy olla yhteensopivia käytettävän haastattelumenetelmän kanssa. Lomakekyselyyn soveltuvat kysymykset ovat erilaisia haastattelukysymyksiin nähden. Henkilökohtaisessa haastattelussa asiakas pystyy pyytämään tarkennuksia. Silti kysymysten ja ainakin haastattelijalla olevien ohjeiden tulisi olla yksiselitteisiä muun muassa asiakkaiden tasapuolisen käsittelyn takaamiseksi. Jos taas esimerkiksi resursisyyistä joudutaan käyttämään postikyselyä, kysymysten on oltava erityisen ymmärrettäviä ja yksiselitteisiä. Kyselylomakkeessa on lisäksi oltava puhelinnumero, josta asiakas voi pyytää ohjeita tai neuvoja.
- Asiakkaan matkapuhelinnumero on MPK-toiminnassa hyödyllinen tieto. Numerosta on erityistä hyötyä tilanteessa, jossa kuljettaja ei löydä asiakasta tilauksen mukaisesta paikasta. Lupa asiakkaan numeron luovuttamiseen kuljettajalle on kuitenkin kysyttävä asiakkaalta numeron kysymisen yhteydessä.
- Tieto asiakkaan näkövammasta on koettu tärkeäksi kysymykseksi. Tieto on hyödyllinen kuljettajalle, jos asiakas pitää löytää väkijoukosta.
- Joissain tapauksissa asiakas on halunnut, ettei lomakkeeseen kirjoiteta mitään. Haastattelulomakkeissa pitäisi olla maininta siitä, mitkä kysymykset ovat pakollisia ja mitkä vapaaehtoisia palvelun laatua parantavia kysymyksiä. Niissä tapauksissa, joissa asiakas kieltäytyy antamasta tietojaan, ei asiakas usein ymmärrä minkä takia tietoa kysytään ja mihin sitä käytetään. Haastattelijan on tällöin kerrottava selkeästi tietojen käyttötarkoitus, jolloin asiakas mahdollisesti suostuu vastaamaan kysymykseen. Esimerkiksi Espoossa asiakkaat ymmärsivät vasta jälkikäteen, mihin heidän matkapuhelinnumeroaan MPK-toiminnassa olisi tarvittu ja he ilmoittivat numeronsa asiakasprofiiliin jälkikäteen vaikka haastattelutilanteessa sen antamisesta kieltäytyivätkin.
- Kelassa on tehty periaatepäätös siitä, että jos kunta on määritellyt VPL-asiakkaalle hänen matkoillaan käytettävän kulkuneuvon, on asiakas SVL-matkoilla oikeutettu vähintään samantasoiseen kulkuneuvoon. Jos VPL-asiakkaan tai muun kunnan asiakkaan asiakas- tai palveluprofiilia halutaan käyttää hyväksi SVL-matkoilla, on asiakkaalta kysyttävä profiilia määritettäessä lupa tietojen käyttämiseen. Esimerkiksi asiakashaastattelulomakkeessa voisi olla tätä koskeva kysymys.

Seuraavassa on listattu joitain esimerkkejä vaikeista kysymyksistä (esimerkit Espoon kyselylomakkeesta):

- *Onko Teillä tarvetta matkustaa alueen ulkopuolelle? (Kyllä, perustelut / Ei).* Kysymyksessä olisi määriteltävä, mitä MPK-alueella tarkoitetaan, millaisia (säännöllisiä, usein toistuvia, satunnaisia) tarpeita tarkoitetaan, ja miten vastaus voi vaikuttaa asiakkaan oikeuksiin.
- *Pääsettekö tavallisissa olosuhteissa ilman toisen henkilön apua siirtymään kuljetusvälineen luokse? (Kyllä / En / Toisinaan).* ”Tavalliset olosuhteet” on huono termi, koska olosuhteiden tuntemukseen vaikuttavat asiakkaan ominaisuudet. Parempi kysymys voisi olla esimerkiksi millaisissa olosuhteissa asiakkaalla on erityisesti ongelmia (esimerkiksi kylmä kangistaa).
- Kysymykset, tarvitseeko kuljettajan apua tai saattajaa ”aina” tai ”toisinaan” ovat asiakkaalle vaikeita ja moniselitteisiä. Esimerkiksi Espoossa saattajan tarvetta kysyttiin edellä mainitulla kysymyksellä ja käytännössä tämä tarkoitti sitä, että jos asiakas tarvitsi haastattelun mukaan aina saattajan, se hänelle myönnettiin. Jos asiakas oli vastannut, että tarvetta saattajalle oli toisinaan, ei maksutonta saattajapaikkaa myönnetty. Kysymykseen liittyy myös se, kenen vastuulla on huolehtia siitä, että saattaja pääsee mukaan kyytiin. *”Mielestäni on selkeintä vastata niin että tarvitsen, ettei se jää asiakkaan vastuulle mainita aina että nyt hänellä on saattaja mukana.” (vammaisjärjestön edustaja, Espoo).*

Liitteessä 4 on esitetty malli asiakashaastattelulomakkeesta, jota suositellaan käytettäväksi MPK-hankkeissa. Lomake on laadittu luvussa 2.4 esitetyn taulukon (*Taulukko 1*) ja työn aikana tehtyjen haastattelujen perusteella. Haastattelulomakkeen lopussa on esimerkkejä kysymyksistä, jotka koskevat asiakkaan kuljetuspalvelupäätöstä, eivätkä suoranaisesti liity asiakkaan kuljetuksen järjestämiseen. Nämä kysymykset on tarkoitettu haastattelutilanteisiin, joissa kerätään tietoa myös kuljetuspalvelupäätöstä varten.

6.4 Resurssit ja aikataulut

Suomessa toteutetuissa MPK-hankkeisiin liittyvissä asiakashaastatteluissa ongelmana on usein ollut haastatteluihin tarvittavien resurssien oikea arviointi. Asiakashaastattelut on toteutettu joko liian pienellä haastattelijamäärällä tai haastattelujen aikataulu on laadittu epärealistisen tiukaksi. Lisäksi joissain kunnissa henkilökohtaisia haastatteluja ei ole lainkaan tehty, mistä on seurannut omat ongelmansa. Asiakashaastattelut ovat yksi MPK:n toteutuksen pisimmistä yksittäisistä työvaiheista, joten haastattelut muodostavat kriittisen polun koko MPK-hankkeen aikatauluun. Viivästyminen asiakashaastatteluissa viivästyttävät yleensä koko MPK-toiminnan käynnistymistä.

Käytännön havainnot osoittavat, että yksi henkilö voi täysipäiväisesti haastatteluja tekevänä tehdä enintään neljä asiakkaan luona tapahtuvaa asiakashaastattelua päivässä. Laajalla alueella haastattelut on syytä yrittää tehdä siten, että asiakkaiden välisten matkojen kulkemiseen kuluisi mahdollisimman vähän aikaa. Ajankäytössä on lisäksi syytä varata ylimääräistä aikaa täydentävien haastattelujen tekemiseen.

Asiakashaastattelujen tai –kyselyjen perusteella muodostettavia asiakasprofiileja tekee yksi henkilö päivässä noin 20–30 kappaletta. Kirjaamisnopeuteen vaikuttavat asiakastietojärjestelmän toimivan ohjelmiston toiminnallisuudet ja käytetyn haastattelulomakkeen käytettävyyden.

Jos asiakastietoja kerätään postitettavan kyselylomakkeen avulla, muodostaa suurimman työvaiheen palautettujen lomakkeiden käsittely ja puutteellisten tietojen täydentäminen ja tarkistaminen. Kyselylomaketta käytettäessä kriittistä on se, kuinka helposti ymmärrettävä ja yksi-

selitteinen haastattelulomake on ja kuinka hyvin asiakkaille on onnistuttu tiedottamaan kyselystä ja sen tarkoituksista. Jos edellä mainituissa asioissa epäonnistutaan, joudutaan saatuja vastauksia täydentämään niin paljon, että kyselymenetelmän käytöstä saavutettu resurssihyöty menetetään.

7 ASIAKASTIETOJEN KORJAUS- JA PÄIVITYSJÄRJESTELMÄ

7.1 Asiakasprofiilien ajantasaisuus

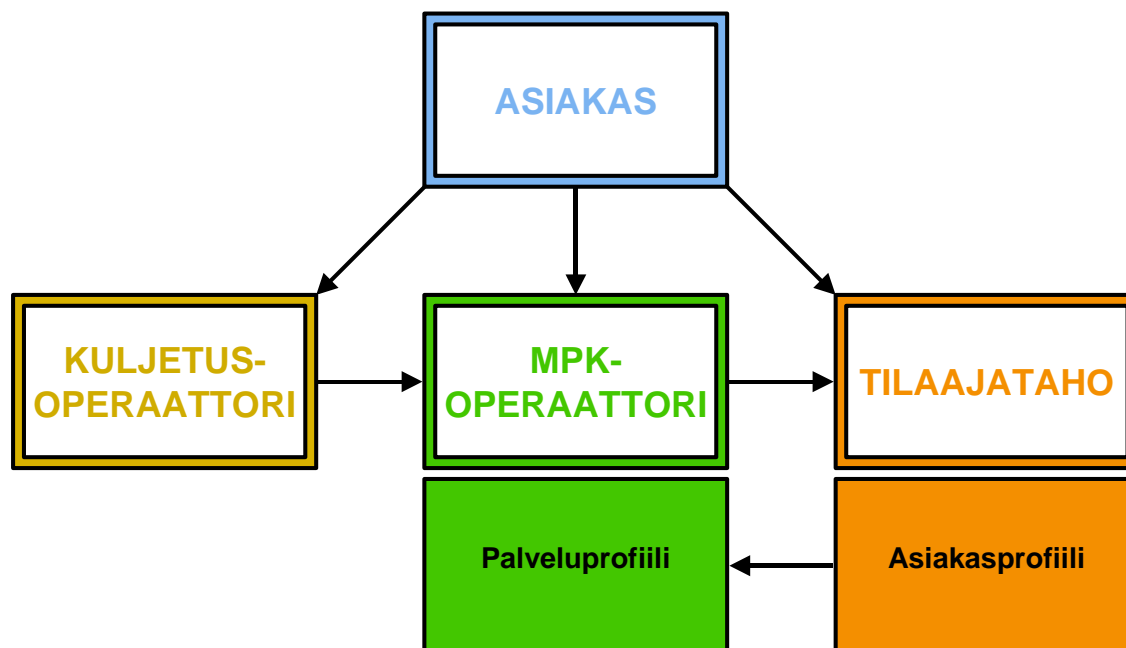
Edellytyksenä toimivalle ja turvalliselle palveluketjulle MPK-toiminnassa on, että käytettävät asiakastiedot ovat ajantasaiset eivätkä sisällä väärää informaatiota. Tämän takia asiakastietoja käsiteltäessä on huolehdittava siitä, että

- asiakkaalla on mahdollisuus tarkistaa hänestä tallennetut tiedot ja hänelle on selvää, kenelle puutteellisista tai virheellisistä tiedoista on kerrottava
- kahdessa eri paikassa ei ylläpidetä ristiriitaista samaa informaatiota sisältävää tietoa
- asiakastietojen muutoksista on tiedotettava tarpeellisille tahoille
- vastuu päivitystarpeesta tiedottamiselle on määritetty
- vastuu tietojen päivittämisestä on selvästi määritetty, mm. lomakausien sijaisjärjestelyt on taattava ja sijaisuuksista on oltava tieto taholla, josta asiakas saa sen helposti.
- Matkojenvälittäjillä on käytännön tietoa ja kokemusta kuljetusten hoidosta. On myös huolehdittava, että matkojenvälittäjät varmasti lukevat palveluprofiilit.

Jos jossain vaiheessa asiakkaalle tarjottavaa palveluketjua käytetään virheellistä tietoa, on luultavaa, että asiakkaan saama palvelunlaatu ei ole niin korkea, kuin MPK-järjestelmän avulla on tarkoituksena tuottaa. Pahimmassa tapauksessa asiakkaalle tarjotaan hänelle soveltumatonta palvelua ja asiakkaan turvallisuus saattaa vaarantua. Samalla liikkumisen sujuvuus ja moni muu tavallisen elämän kannalta oleellinen asia voi vaarantua.

7.2 Korjaus- ja päivitysjärjestelmä

Ehdotus asiakastietojen korjaus- ja päivitysjärjestelmästä on suunniteltu siten, että se täyttää mahdollisimman hyvin edellisessä luvussa esitetyt vaatimukset. Seuraavassa kuvassa on esitetty kaaviokuva tässä raportissa esitetyn asiakastietojen korjaus- ja päivitysjärjestelmän päivitysprosesseista.



Kuva 4: Esitetyn asiakastietojen korjaus- ja päivitysjärjestelmän päivitysprosessit

Tieto asiakastietojen päivitystarpeesta

MPK-toiminnassa mukana olevat toimijat (tilaajatahot, MPK-operaattori ja kuljetusoperaattori) saavat tiedon asiakastietojen päivitystarpeesta kolmesta eri lähteestä:

1. Asiakas ilmoittaa kommunikoidessaan toimijan kanssa, että hänestä käytettävät asiakastiedot eivät vastaa todellista tilannetta.
2. Toimija huomaa itse asiakastietoja käytettäessä, että ne eivät vastaa todellista tilannetta.
3. Toinen toimija ilmoittaa ko. toimijalle, että käytössä olevat asiakastiedot eivät vastaa todellista tilannetta.

Asiakasprofiilien ajantasainen päivittäminen on tärkeää erityisesti silloin, kun sairauteen liittyy jaksoittaista toimintakyvyn heikkenemistä. Asian tärkeys korostuu, jos kysymyksessä on esimerkiksi nopeasti etenevä lihassairaus kuten ALS:sta

Henkilötietolain 29 §:n mukaan rekisterinpitäjän on korjattava rekisterissä oleva tieto oma-aloitteisesti tai rekisteröidyn vaatimuksesta. Tämän perusteella asiakkaan on tiedettävä, kuka rekisterinpitäjä päättää hänen vaatimansa tiedon korjaamisesta (Aarnio ja Höök 2005b). Edellä esitetystä asiakastietojen korjaus- ja päivitysjärjestelmässä asiakkailla on kuitenkin mahdollista antaa asiakastietoihinsa liittyvät muutosvaatimukset rekisterinpitäjän (tilaajataho) lisäksi kuljetusoperaattorille tai MPK-operaattorille. Käytännössä asiakkaan ei siis tarvitse muistaa, kuka rekisterinpitäjä on, vaan asiakkaan ilmoittamat muutostarpeet välitetään järjestelmässä aina päivitysvastuussa olevalle toimijalle. Asiakkaalle on aina kuitenkin muutosvaatimusten yhteydessä ilmoitettava, kuka rekisterinpitäjä on ja kuinka nopeasti tiedot päivittyvät järjestelmään.

Jos MPK- tai kuljetusoperaattori huomaa toiminnassa, että käytössä olevat asiakastiedot eivät vastaa todellista tilannetta ja että niitä on tarpeellista korjata, on operaattorille oltava selvää kenelle tieto korjaustarpeesta on toimitettava. Esitetystä järjestelmästä operaattorit välittävät tiedot asiakastietojen korjaustarpeesta aina seuraavasti:

- Kuljetusoperaattori tiedottaa aina palveluprofiiliin liittyvistä muutostarpeista MPK-operaattorille.
- MPK-operaattori tiedottaa aina asiakasprofiiliin liittyvistä muutostarpeista sille matkan tilaajataholle, jonka asiakkaan tiedoista on kyse.

Ainoastaan asiakasprofiilista vastaava tilaajataho tekee muutoksia asiakasprofiiliin. MPK-operaattori ei tee koskaan muutoksia palveluprofiilin yhteisiin asiakastietoihin muuten kuin ottamalla käyttöön tilaajan toimittaman päivityksen. MPK-operaattori on vastuussa siitä, ettei palveluprofiilin yhteisissä asiakastiedoissa ole muuta kuin tilaajatahon toimittamaa tietoa. MPK-operaattori voi tehdä ainoastaan muutoksia palveluprofiilin muihin kuin yhteisiin asiakastietoihin.

Henkilötietolain 29 §:n mukaan rekisterinpitäjän on ilmoitettava tiedon korjaamisesta sille, jolle rekisterinpitäjä on luovuttanut tai jolta rekisterinpitäjä on saanut virheellisen henkilötiedon. Tämän vuoksi tilaajatahon vastuulla on toimittaa MPK-operaattorille asiakasprofiilin yhteiset asiakastiedot kokonaisuudessaan ja ylläpitää niitä.

Asiakas- ja palveluprofiileihin tehtävistä muutoksista ei tarvitse erikseen tiedottaa asiakkaalle. Ainoastaan silloin, jos asiakas on ilmoittanut muutostarpeesta ja rekisterinpitäjä katsoo, että olemassa olevat asiakastiedot ovat oikeita eikä asiakkaan vaatimaa muutosta tehdä, on asiakkaalle annettava kirjallinen kieltäytymistodistus. (Aarnio ja Höök 2005b.)

Toimijoiden välisessä tiedottamisessa käytetään seuraavia tiedonsiirtotapoja:

- Kuljetusoperaattori voi toimittaa tiedon muutostarpeista MPK-operaattorille vapaa-muotoisesti.
- MPK-operaattori toimittaa tiedon asiakasprofiiliin liittyvistä muutostarpeista tilaajataholle lähettämällä uudet tiedot Kalkati.net -liikennetietokirjaston Kutsujoukkoliikenne/Asiakasprofiili -tietomallin mukaisesti.
- Tilaajataho toimittaa päivitettyt asiakasprofiilin yhteiset asiakastiedot MPK-operaattorille lähettämällä kokonaisuudessaan Kalkati.net -liikennetietokirjaston Kutsujoukkoliikenne/Asiakasprofiili-tietomallia vastaavan tietorakenteen.

Tiedonkulun sujuvuuden varmistamiseksi on MPK-operaattorin ja tilaajan välillä sovittava päivitysajankohdista, jolloin MPK-operaattori toimittaa tilaajataholle tiedot muutostarpeista ja tilaajatahot toimittavat uudet kuljetuksiin liittyvät asiakastiedot MPK-operaattorille. Käytännössä sopiva päivitystiheys on kerran vuorokaudessa. Kaikki muutostarveilmoitukset tai päivitykset eivät välttämättä sisällä uutta tietoa.

Tilaajataho ottaa uuden asiakasprofiilin käyttöön vasta sen jälkeen kun on lähettänyt sen MPK-operaattorille. MPK-operaattori liittyy asiakasprofiilin yhteiset asiakastiedot palveluprofiiliinsa välittömästi vastaanotettuaan tiedon. Tällä varmistetaan, etteivät eri toimijoiden järjestelmät sisällä ristiriitaista asiakastietoa.

MPK-operaattori vastaa palveluprofiilin muiden kuin yhteisten asiakastietojen ylläpidosta.

LÄHTEET

- Aarnio R., Höök M. (2004). *Tietosuojavaltuutetun lausunto liikenne- ja viestintäministeriön matkojenyhdistelyryhmän mietinnöstä (25/2004)*. Tietosuojavaltuutetun toimisto, (736/05/2004), 31.5.2004.
- Aarnio R., Höök M. (2005a). *Tietosuojavaltuutetun lausunto liikenne- ja viestintäministeriön matkapalvelukeskuksen hankinta-asiakirjoista*. Tietosuojavaltuutetun toimisto, (592/05/2005), 6.4.2005.
- Aarnio R., Höök M. (2005b). *Tietosuojavaltuutetun lausunto liikenne- ja viestintäministeriön selvityksestä: Matkapalvelukeskusten asiakasprofilointien ja tietokantojen arviointi*. Tietosuojavaltuutetun toimisto, (1085/05/2005), 10.6.2005.
- Hietämäki A. (2005). Pohjois-Savon matkojenyhdistelijä Arja Hietämäen kanssa käyty sähköpostikeskustelu 26.1.2005.
- Höglund P. (2005). Tampereen vammaispalvelutoimiston sosiaalityöntekijä Päivi Höglundin kanssa käyty sähköpostihaastattelu 19.1.2005.
- Kansaneläkelaitos. (2005). *JATKE-hankkeen loppuraportti*.
- Kela, katso Kansaneläkelaitos.
- Liikenne- ja viestintäministeriö. (2005a). *Matkapalvelukeskuksen hankinta-asiakirjat*. Liikenne- ja viestintäministeriön Julkaisuja-sarja 30/2005. Helsinki.
- Liikenne- ja viestintäministeriö. (2005b). *Matkapalvelukeskusten tietorakenteiden kuvaus*. Liikenne- ja viestintäministeriö 2005. Helsinki.
- LVM, katso liikenne- ja viestintäministeriö.
- Poutanen K. (2005). Joensuun kaupungin sosiaalityön johtaja Kari Poutasen kanssa käyty puhelinkeskustelu 13.6.2005.
- Pursiainen K. (2005). Pohjois-Savon vammaispalveluyksikön johtaja Kauko Pursiaisen kanssa käyty sähköpostikeskustelu 9.2.2005.
- Salminen S. (2005). Rovaseudun liikennekokeiluhankkeen projektipäällikkö Sirpa Salmisen kanssa käyty sähköpostikeskustelu 27.4.2005.
- Sihvola T. (2003). *Matkojen ja kuljetusten yhdistelykeskuskonseptin kehittäminen*. Diplomityö, Teknillinen korkeakoulu, Liikennetekniikka. 100 s.
- Sihvola T., Lehmuskoski V. (2004). *InnoELLI – Seutulogistiikalla elinvoimaa, Työpaketti A: Matkojen ja kuljetusten yhdistelykeskus (MYK)*. Raportti toteutetuista piloteista, 2.7.2004.
- Suomen laki. (1999). *Henkilötietolaki 22.4.1999/523*.
- Tietosuojavaltuutetun toimisto. (2005). *Tietosuojavaltuutetun toimiston www-sivut*, www.tietosuoja.fi, viitattu 15.6.2005.
- Vakkuri M. (2005). Helsingin sosiaaliviraston kuljetusosaston projektityöntekijä Mia Vakkurin kanssa käyty sähköpostikeskustelu 7.2.2005.

LIITTEET

LIITE 1: Tietosuojavaltuutetun lausunto

Tietosuojavaltuutetun lausunto liikenne- ja viestintäministeriön matkojenyhdistelytyöryhmän mietinnöstä (25/2004), joka koskee yhteiskunnan korvaamien matkojen järjestämisen hallinnointia ja rahoitusta:

Lausun mietinnössä esitetystä asiasta vain siltä osin kuin siinä on kyse henkilötietolaissa (523/1999) tarkoitetusta henkilötietojen käsittelystä.

Henkilötietolain 6§:n mukaan henkilötietojen käsittely tulee olla asiallisesti perusteltua rekisterinpitäjän toiminnan kannalta. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset sekä se, mistä henkilötiedot säännönmukaisesti hankitaan ja mihin niitä säännönmukaisesti luovutetaan, on määriteltävä ennen henkilötietojen keräämistä tai muodostamista henkilörekisteriksi. Henkilötietojen tarkoitus tulee määritellä siten, että siitä ilmenee, minkälaisen rekisterinpitäjän tehtävien hoitamiseksi henkilötietoja käsitellään.

Mietinnöstä ei ilmene, että matkojen yhdistelytoimintaan liittyvää henkilötietojen käsittelyä olisi suunniteltu. Tämän vuoksi kiinnitän huomiota siihen, että *matkojen yhdistelytoimintaa suunniteltaessa tulee myös siihen liittyvä henkilötietojen käsittely suunnitella etukäteen. Lisäksi tehtävistä sopimuksista tulee ilmetä osapuolten vastuut myös henkilötietojen käsittelyn osalta.*

Henkilötietolain 9§:n 1 momentin mukaan käsiteltävien henkilötietojen tulee olla määritellyn henkilötietojen käsittelyn tarkoituksen kannalta tarpeellisia (tarpeellisuusvaatimus).

Sopimusosapuolina ovat Kela, sairaanhoitopiirit ja sosiaali- ja terveydenhuolto. Niiden asiakas- ja potilastiedot ovat salassa pidettäviä ja niitä voidaan luovuttaa ulkopuolisille vain asianomaisten henkilöiden suostumuksella tai jos jokin lainsäädännös siihen oikeuttaa. Myös esim. koulujen oppilastietojen luovuttamisella tai jos jokin lainsäädännös siihen oikeuttaa. Myös esim. koulujen oppilastietojen luovuttaminen ulkopuolisille on mahdollista vain lainsäädännöksen nojalla tai oppilaiden tai heidän laillisten edustajiensa suostumuksella. Julkisuuslain 26§:n 3 momentin mukaan viranomaisen voi antaa salassa pidettävästä asiakirjasta tiedon myös toimeksiannostaan tai muuten lukuunsa suoritettavaa tehtävää vasten, jos se on välttämätöntä tehtävän suorittamiseksi. Viranomaisten on ennakolta varmistuttava siitä, että tietojen salassapidosta ja suojaamisesta huolehditaan asianmukaisesti.

Esim. asiakas- ja potilastietoja voidaan siten antaa ulkopuoliselle taholle, kuten matkojenyhdistelykeskukselle, myös toimeksiantotehtävän suorittamista varten. Tällöin tulee kuitenkin antaa asiakkaasta tai potilaasta vain sellaisia tietoja, jotka ovat välttämättömiä hänen kuljettamikseen. Myös tehtävässä toimeksiantosopimuksessa tulee kertoa, mitä henkilötietoja asiakkaista matkojen yhdistelykeskukselle (myös. MYK) annetaan sekä mitä henkilötietoja MYK puolestaan antaa laskutuksen yhteydessä toimeksiantajalleen. Asiakkaan yksityisyyden suojaamiseksi MYK:iin ei tule laskutuksen yhteydessä antaa laskun maksajalle enempää tietoa kuin mitä no tarpeen laskutuksen oikeellisuuden tarkistamiseksi. Esimerkiksi sosiaalihuollon kuljetuksissa tietoja tarkoista katuosoitteista, joihin asiakas on kuljetettu, ei tarvittane laskutusta varten. Epäselvyytilanteissa toimeksiantaja voi pyynnöstä saada tarkat matkustustiedot. Toisaalta Kelan maksamissa kuljetuksissa tarkat katuosoitetiedot lienevät tarpeellisia, jos asiakas on nimenomaan saanut oikeuden kuljetukseen sairaalassa tai lääkärissä käyntiä varten.

Jos taksit tai muut kulkuneuvot luovuttavat suoraan matkustustietoja Kelalle sähköisesti, tulee myös tämän tietojen luovutuksen lainmukaisuus etukäteen arvioida. Jos taksin tarkoituksena

on anoa matkakorvausta matkustajan puolesta, tulee matkustajan antaa siihen valtakirjansa. Hän voi sen antaa Kelan laatimaa lomaketta hyväksikäyttäen.

Myös tehtävistä sopimuksista tulisi ilmetä, mitä henkilötietoja eri osapuolet toisilleen antavat. Jos kuljetuspalvelua ei toteuteta toimeksiantosopimuksen pohjalta, tulee arvioida löytyykö henkilötietojen luovuttamiseen MYK:ille kussakin tilanteessa siihen oikeutta lainsäännös. Ellei tällaista säännöstä löydy, tulee tietojen luovuttamiseen pyytää kyseisten henkilöiden suostumus tai säätää tietojen käsittelystä lainsäädännössä.

MYK:in käsittelemien, matkustajia koskevien henkilötietojen osalta tulee arvioida, kuka niiden rekisterinpitäjä on. Henkilötietolain 3 §:n 4 kohdan mukaan rekisterinpitäjällä tarkoitetaan yhtä tai useampaa henkilöä, yhteisöä, laitosta tai säätäjä, jonka käyttöä varten henkilörekisteri perustetaan ja jolla on oikeus määrätä henkilörekisterin käytöstä tai jonka tehtäväksi rekisterinpito on laissa säädetty. Jos MYK toimii toimeksiantosopimusten perusteella, on kukin toimeksiantaja rekisterinpitäjä omia asiakkaitaan/potilaitaan/oppilaitaan koskevien tietojen osalta. Tällöin henkilötiedot tulee tallettaa MYK:in tietojärjestelmään siten, että eri rekisterinpitäjien tiedot ovat erikseen löydettävissä eikä eri rekisterinpitäjien henkilötietoja saa yhdistää keskenään. Jos kyse ei ole toimeksiantotehtävästä, toiminee MYK rekisterinpitäjänä.

Etukäteen tulee myös suunnitella ja sopia siitä, kuka huolehtii kuljetuspalveluasiakkaiden informoimisesta heidän henkilötietojensa käsittelyn osalta henkilötietolain 24 §:n edellyttämällä tavalla. Henkilötietolain 24 §:n 1 momentin mukaan rekisterinpitäjän on henkilötietoja kerätessään huolehdittava siitä, että rekisteröity voi saada tiedon rekisterinpitäjästä ja tarvittaessa tämän edustajasta, henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta sekä siitä, mihin tietoja säännönmukaisesti luovutetaan, samoin kuin ne tiedot, jotka ovat tarpeen rekisteröidyn oikeuksien käyttämiseksi asianomaisessa henkilötietojen käsittelyssä.

Lisäksi tulee vielä suunnitella ja sopia siitä, kenelle rekisteröity voi MYK:issä olevien tietoja koskevan henkilötietolain 26 §:n mukaisen tarkastusoikeuspyyntönsä ja 29 §:n mukaisen tiedonkorjaamisvaatimuksensa osoittaa ja kuka, MYK vai joku muu, päättää tietojen antamisesta tai tiedon korjaamisesta.

Myös kuljetus on toteutettava kuljetettavien yksityisyyttä kunnioittaen siten, että matkustajat eivät kuule tai näe toisiaan koskevia salassapito- tai vaitiolovelvollisuuden piiriin kuuluvia tietoja.

Tietojen suojauksesta tulee huolehtia myös silloin kun niitä siirretään sähköisesti. Henkilötietolain 32 §:n mukaan rekisterinpitäjän on toteutettava tarpeelliset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen suojaamiseksi asiattomasta pääsystä tietoihin ja vahingossa tai laittomasti tapahtuvalta tietojen hävittämiseltä, muuttamiselta, luovuttamiselta, siirtämiseltä taikka muulta laittomalta käsittelyltä. Toimenpiteiden toteuttamisessa on otettava huomioon käytettävissä olevat tekniset mahdollisuudet, toimenpiteiden aiheuttamat kustannukset, käsiteltävien tietojen laatu, määrä ja ikä sekä käsittelyn merkitys yksityisyyden suojan kannalta. Sen, joka itsenäisenä elinkeinonharjoittajana toimii rekisterinpitäjän lukuun, on ennen tietojen käsittelyyn ryhtymistä annettava rekisterinpitäjälle asianmukaiset sitoumukset ja muutoin riittävät takeet henkilötietojen suojaamisesta 1 momentissa tarkoitettulla tavalla.

Työryhmän mukaan järjestämä toteutetaan valtakunnallisesti annettavan suosituksen pohjalta, joten erillisen ”MYK-lain” säätäminen ei ole välttämätöntä toiminnan liikkeelle saattamiseksi. Ainoa asiaan liittyvä lakimuutos on Kelan valmisteleva muutos SVL 11 §:ään, joka koskee sairausvakuutuslain mukaan korvattavia matkoja. Jos asiassa kuitenkin päädyttäisiin erilliseen ”MYK-lakiin”, tulisi siihen ottaa myös henkilötietojen käsittelyä koskevat säännökset.

Totean vielä lopuksi yhteenvetona, että henkilötietojen käsittelyä suunniteltaessa tulee tarkoin kuvata henkilötietojen käsittelyprosessit ja arvioida niiden lainmukaisuus. Tehtävistä sopimuksista on rekisterinpidon vastuiden ilmentävä yksiselitteisesti. Nykyisen lainsäädännön mukaan MYK voi käsitellä matkustajien henkilötietoja vain kunkin toimeksiantajan, esim. Kela tai kunta, kanssa tehdyn toimeksiantosopimuksen nojalla tai matkustajien suostumuksella. Sairaanhoidopiiri ei ole potilastietojen osalta rekisterinpitäjä eikä sillä siten ole toimivaltaa tehdä potilastietoja koskevia sopimuksia. Toivon, että olette asian myöhemmissä suunnitteluvaiheissa vielä yhteydessä toimistoomme. Lisätietoja tietosuojasta löytyy kotisivuiltamme www.tietosuoja.fi.

Tietosuojavaltuutettu Reijo Aarnio

Ylitarkastaja Marita Höök

LIITE 2: VPL- ja SHL-asiakkaiden asiakasprofiilimalli

ASIAKASPROFIILI (VPL ja SHL)		
Yhteiset asiakastiedot		
Sukunimi	String	Asiakkaan sukunimi
Etunimi	String	Asiakkaan etunimi
Henkilötunnus	String	Asiakkaan henkilötunnus
Asiakasnumero	String	Asiakasnumero
Syntymavuosi	Integer	Asiakkaan syntymävuosi
Asiointikieli	String	Asiointikieli
Osoite^{*)}	Osoite	Asiakkaan kotiosoite
Katuosoite	String	Katuosoite
Talonnumero	String	Talonnumero
HuoneistoKirjainosa	String	Huoneiston kirjainosa
Huoneistonro	String	Huoneiston numero
HuoneistoJakokirjainosa	String	Huoneiston jakokirjainosa
Postinumero	String	Postinumero
Postitoimipaikka	String	Postinumeropaikka
Kutsumanimi	String	Osoitteen kutsumanimi
Lisätieto	String	Osoitteeseen liittyvä lisätieto
Aliasosoitteet	Osoite[]	Asiakkaan usein käyttämät osoitteet
Kunta	String	Asiakkaan asuinkunta
Matkaalue	String	Alue, jolla asiakkaan on oikeus tehdä matkaoikeuteen liittyviä matkoja
Yhteystieto	Yhteystieto[]	Puhelinnumero, sähköposti jne.
Nimi	String	Yhteystiedon nimi
Tyyppi	String	Yhteystiedon tyyppi (esim. puhelinnumero)
Salainen	Boolean	Onko yhteystieto salainen
Sisalto	String	Varsinainen yhteystieto (esim. puhelinnumero)
NumeroKuljettajalle	String	Saako puhelinnumeron antaa kuljettajalle
Kommunikointiyhteys	String	Kommunikointiyhteys asiakkaaseen
Tiedottamistapa	String	Asiakaskohtainen tiedottamistapa
Lisätieto	Lisätieto	Liittyykö matkatilaukseen lisätietoja
LisätietoKuljettajalle	String	Kuljettajalle näytettävät lisätiedot
LisätietoMatkanvalittajalle	String	Matkojenvälittäjälle näytettävät lisätiedot
Rajoitteet		Kuljetukseen liittyvät rajoitteet
Hajuallergia	Boolean	Vahva hajuallergia

Kuulovamma	Boolean	Kuulovamma
Puhevamma	Boolean	Puhevamma
Nakovamma	Boolean	Näkövamma
Tasapaino	Boolean	Ongelmia tasapainon säilyttämisessä
Matkapahoinvointi	Boolean	Asiakas on kuljetettava kasvot menosuuntaan
Apuvälineet		Asiakkaan tarvitsemat apuvälineet
Sahkopyörätuoli	Boolean	Sähköpyörätuoli
KokoontaittuvaPyörätuoli	Boolean	Kokoontaittuva pyörätuoli
KokoontaittumatonPyörätuoli	Boolean	Kokoontaittumaton pyörätuoli
Keppi	Boolean	Keppi
ValkoinenKeppi	Boolean	Näkövammaisen valkoinen keppi
Kainalosauvat	Boolean	Kainalosauvat tai kyynärsauvat
Rollaattori	Boolean	Rollaattori
ATKLaite	Boolean	ATK-apuväline
Hengityslaite	Boolean	Hengityslaite
Lastenvaunut	Boolean	Lastenvaunut
Lastenistuin	Boolean	Lastenistuin
Elain	Boolean	Opaskoira, avustajakoira, kuulokoira, lemmikki
Avustustarve		Mikä on asiakkaan avustustarve
AvustusAlussa	Boolean	Matkan alkupisteessä
AvustusAikana	Boolean	Matkan aikana
AvustusLopussa	Boolean	Matkan päätepisteessä
KalustonVaatimukset	KalustonVaatimukset	Asiakkaan kuljettamiselle asetetut kalustovaatimukset
Matalalattia	Boolean	Matalalattia-ajoneuvo
Hissinostin	Boolean	Autossa hissinostin
Luiska	Boolean	Autossa käytettävissä luiska
KaksiPyörätuolia	Boolean	Autoon mahtuu kaksi pyörätuolia yhtäaikaisesti
Henkilöauto	Boolean	Asiakas tarvitsee kuljetukseen henkilöauton
Tukitangot	Boolean	Autossa on liikkumista helpottavat tukitangot
Omavastuu	Boolean	Peritäänkö asiakkaalta omavastuuosuus
PerheenjäsenJKL	Boolean	Onko perheenjäsenillä oikeus matkustaa mukana joukkoliikenneliipun hinnalla
KayttooikeusMuut	Boolean	Onko asiakas myöntänyt luvan käyttää asiakasprofiiliaan muita matkoja tilattaessa

Paatos	Paatos	Kuljetuspalvelupäätöksen yhteiset (kuljetuksiin liittyvät) asiakastiedot
Asiakasluokka		Mikä on asiakkaan asiakasluokka
VPL	Boolean	VPL-asiakas
SHL	Boolean	SHL-asiakas
Tyyppi	String	Kuljetuspalvelupäätöksen tyyppi (Opiskelu/Työ/Vapaa-aika)
JoukkoliikenteenKaytto	Boolean	Kykeneekö asiakas käyttämään normaalia joukkoliikennettä
PalveluliikenteenKaytto	Boolean	Kykeneekö asiakas käyttämään palveluliikennettä
SaattajaTaiAvustaja	Boolean	Asiakkaan oikeus saattajaan tai avustajaan
MyonnetytErioikeudet		Asiakkaalle myönnetyt erioikeudet
Vakiokuljettaja	Boolean	Oikeus vakiokuljettajaan
Yhdistelykielto	Boolean	Asiakkaan matkoja ei saa yhdistellä
Palvelulisa	Boolean	Jos palvelulisän mahdollisuus myönnetty, voi kuljettaja periä palvelulisän normaali taksipalvelun ylittävästä palvelusta
Invalisa	Boolean	Oikeus käyttää invataksia
KaytettavatMatkat	Integer	Asiakkaalle myönnettyjen matkojen määrä
Pikamatkamaara	Integer	Asiakkaan pikamatkaoikeuden kiintiö
Laskentajakso	Integer	Matkojen nollausjakso (kuukautta)
PaatoksenAlkamispvm	Date	Kuljetuspalvelupäätöksen alkamispäivä
PaatoksenPaattymispvm	Date	Kuljetuspalvelupäätöksen päättymispäivä
Muut asiakastiedot		
Paatosperusteet	Paatosperusteet	Asiakkaan kuljetuspalvelupäätöksen perustelut
...	...	

^{*)} Osoitetietojen kirjaamisessa on käytettävä valtion- ja kunnallishallinnon tietohallintoa koskevan JHS-suosituksen ”JHS 106 Postiosoite” mukaista lähiosoitetta.

LIITE 3: VPL- ja SHL-asiakkaiden palveluprofiilimalli

PALVELUPROFIILI (VPL ja SHL)		
Yhteiset asiakastiedot		
Sukunimi	String	Asiakkaan sukunimi
Etunimi	String	Asiakkaan etunimi
Henkilötunnus	String	Asiakkaan henkilötunnus
Asiakasnumero	String	Asiakasnumero
Syntymavuosi	Integer	Asiakkaan syntymävuosi
Asiointikieli	String	Asiointikieli
Osoite^{*)}	Osoite	Asiakkaan kotiosoite
Katuosoite	String	Katuosoite
Talonnumero	String	Talonnumero
HuoneistoKirjainosa	String	Huoneiston kirjainosa
Huoneistonro	String	Huoneiston numero
HuoneistoJakokirjainosa	String	Huoneiston jakokirjainosa
Postinumero	String	Postinumero
Postitoimipaikka	String	Postinumeropaikka
Kutsumanimi	String	Osoitteen kutsumanimi
Lisätieto	String	Osoitteeseen liittyvä lisätieto
Aliasosoitteet	Osoite[]	Asiakkaan usein käyttämät osoitteet
Kunta	String	Asiakkaan asuinkunta
Matkaalue	String	Alue, jolla asiakkaan on oikeus tehdä matkaoikeuteen liittyviä matkoja
Yhteystieto	Yhteystieto[]	Puhelinnumero, sähköposti jne.
Nimi	String	Yhteystiedon nimi
Tyyppi	String	Yhteystiedon tyyppi (esim. puhelinnumero)
Salainen	Boolean	Onko yhteystieto salainen
Sisalto	String	Varsinainen yhteystieto (esim. puhelinnumero)
NumeroKuljettajalle	String	Saako puhelinnumeron antaa kuljettajalle
Kommunikointiyhteys	String	Kommunikointiyhteys asiakkaaseen
Tiedottamistapa	String	Asiakaskohtainen tiedottamistapa
Lisätieto	Lisätieto	Liittyykö matkatilaukseen lisätietoja
LisätietoKuljettajalle	String	Kuljettajalle näytettävät lisätiedot
LisätietoMatkanvalittajalle	String	Matkojenvälittäjälle näytettävät lisätiedot
Rajoitteet		Kuljetukseen liittyvät rajoitteet
Hajuallergia	Boolean	Vahva hajuallergia

Kuulovamma	Boolean	Kuulovamma
Puhevamma	Boolean	Puhevamma
Nakovamma	Boolean	Näkövamma
Tasapaino	Boolean	Ongelmia tasapainon säilyttämisessä
Matkapahoinvointi	Boolean	Asiakas on kuljetettava kasvot menosuuntaan
Apuvälineet		Asiakkaan tarvitsemat apuvälineet
Sahkopyörätuoli	Boolean	Sähköpyörätuoli
KokoontaittuvaPyörätuoli	Boolean	Kokoontaittuva pyörätuoli
KokoontaittumatonPyörätuoli	Boolean	Kokoontaittumaton pyörätuoli
Keppi	Boolean	Keppi
ValkoinenKeppi	Boolean	Näkövammaisen valkoinen keppi
Kainalosauvat	Boolean	Kainalosauvat tai kyynärsauvat
Rollaattori	Boolean	Rollaattori
ATKLaite	Boolean	ATK-apuväline
Hengityslaite	Boolean	Hengityslaite
Lastenvaunut	Boolean	Lastenvaunut
Lastenistuin	Boolean	Lastenistuin
Elain	Boolean	Opaskoira, avustajakoira, kuulokoira, lemmikki
Avustustarve		Mikä on asiakkaan avustustarve
AvustusAlussa	Boolean	Matkan alkupisteessä
AvustusAikana	Boolean	Matkan aikana
AvustusLopussa	Boolean	Matkan päätepisteessä
KalustonVaatimukset	KalustonVaatimukset	Asiakkaan kuljettamiselle asetetut kalustovaatimukset
Matalalattia	Boolean	Matalalattia-ajoneuvo
Hissinostin	Boolean	Autossa hissinostin
Luiska	Boolean	Autossa käytettävissä luiska
KaksiPyörätuolia	Boolean	Autoon mahtuu kaksi pyörätuolia yhtäaikaaisesti
Henkilöauto	Boolean	Asiakas tarvitsee kuljetukseen henkilöauton
Tukitangot	Boolean	Autossa on liikkumista helpottavat tukitangot
Omavastuu	Boolean	Peritäänkö asiakkaalta omavastuuosuus
PerheenjäsenJKL	Boolean	Onko perheenjäsenillä oikeus matkustaa mukana joukkoliikenneliipun hinnalla
KayttooikeusMuut	Boolean	Onko asiakas myöntänyt luvan käyttää asiakasprofiiliaan muita matkoja tilattaessa

Paatos	Paatos	Kuljetuspalvelupäätöksen yhteiset (kuljetukseen liittyvät) asiakastiedot
Asiakasluokka		Mikä on asiakkaan asiakasluokka
VPL	Boolean	VPL-asiakas
SHL	Boolean	SHL-asiakas
Tyyppi	String	Kuljetuspalvelupäätöksen tyyppi (Opiskelu/Työ/Vapaa-aika)
JoukkoliikenteenKaytto	Boolean	Kykeneekö asiakas käyttämään normaalia joukkoliikennettä
PalveluliikenteenKaytto	Boolean	Kykeneekö asiakas käyttämään palveluliikennettä
SaattajaTaiAvustaja	Boolean	Asiakkaan oikeus saattajaan tai avustajaan
MyonnetytErioikeudet		Asiakkaalle myönnettyt erioikeudet
Vakiokuljettaja	Boolean	Oikeus vakiokuljettajaan
Yhdistelykielto	Boolean	Asiakkaan matkoja ei saa yhdistellä
Palvelulisa	Boolean	Jos palvelulisän mahdollisuus myönnetty, voi kuljettaja periä palvelulisän normaali taksipalvelun ylittävästä palvelusta
Invalisa	Boolean	Oikeus käyttää invataksia
KaytettavatMatkat	Integer	Asiakkaalle myönnettyjen matkojen määrä
Pikamatkamaara	Integer	Asiakkaan pikamatkaoikeuden kiintiö
Laskentajakso	Integer	Matkojen nollausjakso (kuukautta)
PaatoksenAlkamispvm	Date	Kuljetuspalvelupäätöksen alkamispäivä
PaatoksenPaattymispvm	Date	Kuljetuspalvelupäätöksen päättymispäivä
Muut asiakastiedot		
Asiakasnumero ^{*)}	String	
Yhteystieto	Yhteystieto[]	Puhelinnumero, sähköposti jne.
Nimi	String	Yhteystiedon nimi
Tyyppi	String	Yhteystiedon tyyppi (esim. puhelinnumero)
Salainen	Boolean	Onko yhteystieto salainen
Sisalto	String	Varsinainen yhteystieto (esim. puhelinnumero)
Osoite ^{**)}	Osoite[]	MPK:n tallettavat asiakkaan usein käyttämät osoitteet
Katuosoite	String	
Talonnumero	String	
HuoneistoKirjainosa	String	
Huoneistonro	String	

HuoneistoJakokirjainosa	String	
Postinumero	String	
Postitoimipaikka	String	
Kutsumanimi	String	
Lisätieto	String	Osoitteeseen liittyvä lisätieto
Ovikoodi	String	Ovikoodi
AvustamisaikaNoudettaessa	DateTime	Keskimääräinen aika, joka kuluu matkan lähtöpaikassa ko. asiakkaan avustamiseen
AvustamisaikaNoudettaessa	DateTime	Keskimääräinen aika, joka kuluu matkan lähtöpaikassa ko. asiakkaan avustamiseen
...

**¹ Jos palveluprofiilit on rakennettu niin, että yhteisille asiakastiedoille ja muille asiakastiedoille on omat tietokantansa, linkitetään asiakkaiden tiedot asiakasnumeron avulla. Jos palveluprofiilit talletetaan yhteen tietokantaan, ei muihin asiakastietoihin tarvita asiakasnumero-tietoa.*

***²) Osoitetietojen kirjaamisessa on käytettävä valtion- ja kunnallishallinnon tietohallintoa koskevan JHS-suosituksen ”JHS 106 Postiosoite” mukaista lähiosoitetta.*

LIITE 4: Malli asiakashaastattelulomakkeesta

Seuraavassa on esitetty malli asiakashaastattelulomakkeesta.

HENKILÖTIEDOT

Sukunimi ja etunimet		
Henkilötunnus	Ammatti	
Osoite	Postinumero	
Puhelinnumerot	Saadaanko puhelinnumero luovuttaa Teitä noutavan ajoneuvon kuljettajalle matkan ajaksi? Kuljettaja ei talleta numeroa myöhäisempää käyttöä varten.	
Puhelin kotiin _____	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Ei
Puhelin toimeen _____	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Ei
Matkapuhelin _____	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Ei
Sähköpostiosoite		
Kotipaikka väestötietolain mukaan		
Äidinkieli		
Saako tässä haastattelussa kysytyjä tietoja käyttää silloin, kun teette matkan sairauden, ras- kauden tai Kelan järjestämän kuntoutuksen vuoksi?		
<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei		
Saako Teidän usein käyttämiä osoitteita tallettaa MPK:n palveluprofiileihin?		
<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei		

APUVÄLINEET JA KOMMUNIKOINTI

Käytättekö apuvälineitä?		
<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei		
Apuväline, joka Teillä on säännöllisesti mukana liikkuessanne kodin ulkopuolella		
<input type="checkbox"/> Pyörätuoli, pystyttekö kelaamaan itse	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Ei
<input type="checkbox"/> Rollaattori/Kävelyteline, taittuuko apuväline	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Ei
<input type="checkbox"/> Kynärsauvat	<input type="checkbox"/> Keppi	
<input type="checkbox"/> Valkoinen keppi	<input type="checkbox"/> Opas-, avustaja- tai kuulokoira	
<input type="checkbox"/> Sähköpyörätuoli/Sähkömopo	<input type="checkbox"/> Happirikastin	
Muu, mikä?		
Onko Teillä erityisiä vaikeuksia kommunikoinnissa tai puheen tuottamisessa?		
Pystyttekö esim. kertomaan kuljettajalle tai kuljetustilauksen vastaanottajalle matkanne määränpään?		
<input type="checkbox"/> Normaali puhe	<input type="checkbox"/> Epäselvä puhe	<input type="checkbox"/> Käytätte viittomia
<input type="checkbox"/> Jokin muu kommunikoinnin apuväline, mikä? _____		

LIKKUMISTA KOSKEVAT TIEDOT

<p>Onko talossanne riittävän tilava hissi?</p> <p><input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei</p> <p>Asuntoni on</p> <p><input type="checkbox"/> Kerrostalossa <input type="checkbox"/> Rivitalossa <input type="checkbox"/> Omakotitalossa</p>
<p>Miten pääsette raput ylös/alas? <input type="checkbox"/> Itse <input type="checkbox"/> Avustettuna</p> <p>Miten liikutte ulkona? _____</p> <p>_____</p>
<p>Kuinka pitkän matkan metreinä pystytte kävelemään ulkona vaikeuksista?</p> <p><input type="checkbox"/> Kesällä _____ m <input type="checkbox"/> Talvella _____ m</p>
<p>Mitä liikennevälinettä käytätte asioimis- tai vapaa-ajan matkoilla?</p> <p><input type="checkbox"/> Julkiset joukkoliikennevälineet <input type="checkbox"/> Taksi <input type="checkbox"/> Oma auto</p> <p><input type="checkbox"/> Invataksi, tarvitseteko välttämättä <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei</p>

KULJETUSPALVELUJEN KÄYTTÖ

<p>Voitteko käyttää matalalattiabusseja, palvelulinjoja?</p> <p><input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Joskus, milloin</p> <p><input type="checkbox"/> Ei lainkaan. Miksi ei?</p>
<p>Kuinka usein käytätte julkisia joukkoliikennevälineitä?</p> <p>____Kertaa viikossa ____Kertaa kuukaudessa ____Kertaa vuodessa</p> <p><input type="checkbox"/> En voi käyttää julkisia joukkoliikennevälineitä</p>
<p>Tarvitsetteko palvelulinjalla apua esim. autoon nousemisessa tai siitä poistuttaessa?</p> <p><input type="checkbox"/> Kyllä. Millaista apua?</p> <p><input type="checkbox"/> Ei</p>
<p>Onko Teillä saattaja mukana?</p> <p><input type="checkbox"/> Aina <input type="checkbox"/> Toisinaan. Milloin? _____</p> <p><input type="checkbox"/> Ei koskaan</p> <p>Kuka yleensä saattaa? _____</p>
<p>Voitteko käyttää julkisia liikennevälineitä saattajan avulla?</p> <p><input type="checkbox"/> Kyllä</p> <p><input type="checkbox"/> Kyllä joskus. Millaisissa tilanteissa? _____</p> <p><input type="checkbox"/> Ei koskaan. Miksi ette? _____</p>
<p>Tarvitsetteko taksikuljettajan tai toisen henkilön antamaa apua lähtö- tai määränpaikassa?</p> <p><input type="checkbox"/> Kyllä, aina</p> <p><input type="checkbox"/> Ei</p> <p><input type="checkbox"/> Kyllä toisinaan. Milloin? _____</p> <p>Minkälaista apua? _____</p>

Onko Teillä oikeus käyttää tiettyä vakiotaksia / vakiotakseja?

Ei

Kyllä,

Vakiotaksin/vakiotaksien yhteystiedot: _____

Onko Teillä todettu allergia tai muu vastaava tekijä, joka on otettava huomioon kuljetusta toteutettaessa?

eläinallergia

hajusteet

pöly / siitepöly

tupakka

pakkanen

muu, mikä? _____

ei allergioita

LISÄTIEDOT

ALLEKIRJOITUS

Vakuutan tällä lomakkeella antamani tiedot oikeiksi

Paikka ja aika

Allekirjoitus

Jos lomake lähetetään asiakkaalle postitse kotiin täytettäväksi, voidaan lomakkeen liitteeksi pyytää lääkärintodistusta asiakkaan vaikeavammaisuudesta ja vamman/sairauden pysyvyydestä. Lääkärintodistus on pakollinen jos asiakas hakee ensimmäistä kertaa kuljetuspalvelupäätöstä. Vanhoilla asiakkailla lääkärintodistusta ei todennäköisesti tarvita.

Seuraavassa on esitetty esimerkkejä kysymyksistä, jotka liittyvät asiakkaan kuljetuspalvelupäätökseen ja jotka voidaan lisätä asiakashaastattelulomakkeeseen, jos haastattelun tarkoituksena on tuottaa tietoa kuljetuspalvelupäätöstä varten.

VAMMAISUUTTA JA SAIRAUTTA KOSKEVAT TIEDOT

Vamma ja / tai sairaus
Näkövammaisen henkilö täyttää Puuttuuko Teiltä näkövammasta johtuen suuntausnäkö vieraassa ympäristössä? <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei Oletteko saanut näkövamman vuoksi liikkumistaidon ohjausta? <input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei

ELINOLOSUhteita JA LIIKKUMISTA KOSKEVAT TIEDOT

Asutteko yksin?

Kyllä Ei

Tarvitsetteko apua päivittäisissä toiminnoissa?

Kyllä Ei

Käykö kotisairaanhoido/sairaanhoitaja

Kyllä Ei

Auttaako joku
muu? _____

Tarvitsetteko apua kaupassa, postissa tai muiden asioiden hoidossa kodin ulkopuolella?

Kyllä Ei

Kuka auttaa?

Miten liikutte sisällä asunnossanne?

Asuntonne sijainti liikenneyhteyksien kannalta? (esim. välimatkat lähimmälle pysäkillle, asuin ympäristön maasto?)

KULJETUSPALVELUJEN KÄYTTÖ

Onko perheessänne auto?

Kyllä Ei

Oletteko saanut autoveron palautusta / VPL:n mukaista tukea?

Kyllä Ei

LIITE 5: Esimerkki internettilauslomakkeesta

Espoon kuljetuspalvelukeskuksen internetsivuilla on käytössä seuraavanlainen matkatilauslomake. Lomake on sivuilla myös selkoversiona.

Espoon kuljetuspalvelukeskus, matkan tilaaminen

1. Matkustajan nimi

2. Matkatyyppin valinta

3. Osoitteiden valinta

	Kaupunki	Katuosoite	Numero	Rappu
Nouto	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Kohde	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

4. Ajankohdan valinta

päivä	kuukausi	vuosi	aika (TT:MM)
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Annettu aika voi ilmoittaa joko aikaisimman lähtöajan tai kellonajan jolloin on oltava viimeistään perillä.

Aikaisin mahdollinen lähtö Viimeistään perillä

5. Lisätiedot tilaukseen

Mukana on:

- Saattaja
- Muita matkustajia kuin asiakas ja saattaja kpl
- Pyörätuoli
- Rollaattori / muu apuväline

Lisätieto kuljettajalle	Lisätieto kuljetuspalvelukeskukselle (esimerkiksi tieto välipysähdyksestä)
<input type="text"/>	<input type="text"/>

6. Matkan vahvistustapa

Haluan, että matka ja sen tiedot vahvistetaan minulle:

sähköpostitse tekstiviestillä puhelimitse

sähköpostiosoite / puhelinnumero:

Lähetä tilaus

Tyhjennä