

# Kuljetuspalvelun ohjauskeskuspalvelut Itä-Uudellamaalla

## Palvelukuvaus ja palvelun vähimmäisvaatimukset

### Sisällys

1.	Palvelukuvauksen merkitys.....	2
2.	Palvelun tilaajat .....	2
3.	Hankinnan kohde .....	2
3.1.	Ohjauskeskuspalvelu .....	2
3.2.	Käyttöönottoprojekti.....	3
4.	Palvelun perusta.....	4
5.	Vammaispalvelulain ja sosiaalihoitolain mukaiset kuljetuspalvelut.....	4
5.1.	Yleistä.....	4
5.2.	Palvelun käyttäjät .....	4
5.3.	Vammaispalvelulain ja sosiaalihoitolain mukaisten kuljetuspalveluiden tarve .....	5
6.	Kuljetusten ohjaaminen.....	6
7.	Palvelun käyttäjän tarpeen mukainen matka .....	7
8.	Kuljetuksen toteutus.....	8
8.1.	Kuljetuksen tilaaminen.....	8
8.2.	Kuljetuksen saapuminen .....	8
8.3.	Kuljetuksen toteutus.....	9
8.4.	Omavastuu.....	9
8.5.	Matkan päättyminen ja peruutus .....	9
9.	Asiakaspalaute ja palautteeseen vastaaminen.....	9
10.	Turvallisuus.....	10
11.	Laadun varmistaminen ja yhteiskehittäminen.....	10
12.	Raportointi.....	11
13.	Palvelua toteuttava henkilöstö.....	12
13.1.	Vaatimukset ohjauskeskuksen yhteyshenkilölle .....	12
13.2.	Vaatimukset ohjauskeskuksen asiakaspalveluhenkilöstölle.....	12

# 1. Palvelukuvauksen merkitys

Tämä palvelukuvaus muodostaa palvelun vähimmäisvaatimukset, joita palveluntuottajan on noudatettava. Palvelukuvaus on sopimuksen liite.

## 2. Palvelun tilaajat

Palvelun tilaajina ovat Porvoon kaupunki ja Askolan, Loviisan ja Sipoon kunnat. Palvelu kattaa lisäksi Lapinjärven kunnan, Loviisan kaupungin järjestämisvastuun mukaisesti.

Hankintamenettely hoidetaan kuntien yhteistyönä siten, että Porvoon kaupunki toteuttaa hankintamenettelyn omasta, ja muiden osallistuvien kuntien puolesta. Kukin kunta tekee oman, samansisältöisen hankintapäätöksensä ja sopimuksensa.

## 3. Hankinnan kohde

### 3.1. Ohjauskeskuspalvelu

Hankinnan kohteena on kuljetusten ohjauskeskuspalvelu kokonaispalveluna tilaajakuntien alueella. Ohjauskeskuspalvelu sekä sen ohjauksessa oleva tilausten vastaanottokeskus, kuljetusten ohjaus-, tilausvälitys- ja yhdistelypalvelun toteuttamisen sekä tarvittavan järjestelmän tämän palvelukuvauksen mukaisesti (jatkossa kokonaisuutena "ohjauskeskuspalvelu"). Hankinnan kohteena olevan ohjauskeskuspalvelun toteuttamiseksi palveluntuottajalla tulee olla kuljetusten ohjaamiseen tarkoitettu järjestelmä tai järjestelmäkokonaisuus, jolla hallitaan palvelukuvauksen mukaiset kuljetustarpeet. Järjestelmällä hallitaan mm. asiakkaita, reittien muodostamista, optimointia, kuljetusten laskutusaineiston muodostamista ja seuranta sekä asiakas- ja kuljettajapalautetta. Palvelussa haetaan edelläkävijänä uusia innovatiivisia toimintatapoja kuljetusten kokonaishallinnan ja digitalisaation avulla. Järjestelmä tai järjestelmäkokonaisuus yhdistelee eri liikkumispalveluja ja -muotoja ja tarjoaa asiakkaalle mahdollisimman esteettömän matkaketjun. Järjestelmän tai järjestelmäkokonaisuuden tulee siten pystyä muodostamaan kuljetuspalvelun käyttäjä asiakkaalle tarvittaessa myös matkaketjuja, joiden osana on julkista joukkoliikennettä, kuten juna-, tai linja-autoliikenteen matkoja.

Ohjauskeskusjärjestelmän toiminnalliset vähimmäisvaatimukset on määritelty liitteessä 1B *Ohjauskeskuspalvelun toiminnallisuudet*. Ohjauskeskuspalvelun ja sen järjestelmän on oltava riippumaton ja ohjattava syrjimättömästi kuljetukset tilaajan osoittamille kuljetusyrittäjille.

Ohjauskeskuspalvelu kohdistuu ensi vaiheessa vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisten henkilökuljetusten ohjaamiseen. Ohjauskeskus ohjaa kuljetukset ensisijaisesti tilaajan kilpailuttamille autoilijoille ja autoille.

Ohjauskeskuspalvelun tulee olla joustavasti ja ilman lisäkustannuksia laajennettavissa muihin tilaajan kuljetuksiin kuten terveydenhuoltolain mukaisiin kiireettömiin potilassiirtoihin, sosiaalihuollon ryhmäkuljetuksiin ja sosiaalihuollon reittikuljetuksiin viimeistään vuoden kuluessa palvelun aloituksesta. Terveydenhuoltolain 73 §:n mukaiset kiireettömät potilassiirrot ovat muita kuin ambulanssilla suoritettavia, eli tavallisella takseilla sekä inva- ja paaritakseilla suoritettavia potilaiden suunniteltuja kuljetuksia. Sosiaalihuollon reittikuljetukset ovat säännöllisiä, etukäteen määriteltyä reittiä pitkin tapahtuvia kuljetuksia, joiden tarkoituksena on noutaa reitin varrella asuvat sosiaalihuollon asiakkaat esimerkiksi päiväkeskukseen ja huoleh-

tia heidän paluukuljetuksestaan sovittuina aikoina. Kiireettömien potilassiirtojen, reitti- ja ryhmäkuljetusten tilaamisesta huolehtii tilaajan henkilöstö.

Myöhemmässä vaiheessa ohjauskeskuspalvelun tulee olla joustavasti laajennettavissa, palvelulinjoihin, koulukuljetuksiin sekä muihin tilaajan vastaaviin palvelujärjestelmään kuuluviin sekä markkinaehtoiisiin kuljetuksiin. Kuljetukset voivat pitää sisällään tilaajan henkilöstön kuten kotihoidon työntekijöiden kuljetuksia. Ohjauksen piiriin on voitava yhdistää myös soveltuvia tavarakuljetuksia, kuten ateria- ruoka-, pyykki- ja vastaavia kuljetuksia.

Tilajakunnat voivat laajentaa palvelun piirissä olevia kuljetuksia yksilöllisesti toisistaan riippumatta.

Palveluntuottaja toteuttaa ohjauskeskuksen asiakaspalvelun suomeksi ja ruotsiksi. Ohjauskeskus ja asiakaspalvelu toimivat ympärivuorokautisesti, kaikkina viikonpäivinä. Palvelun asiakkaina on esimerkiksi vammaisia ja pitkäaikaissairaita henkilöitä, joille kyseessä on välttämätön palvelu, joten keskeytykset eivät ole sallittuja. Keskeytyksiin liittyy sopimussakko.

Asiakkaalle tarkoitettujen palveluiden käytön tulee olla mahdollista erilaisia kommunikaatiotapoja käyttäville, kuten aistivammallisille henkilöille. Tilausten tekemisen on oltava mahdollista puhelimella soittamalla, tekstiviestillä ja sähköisesti (esim. älypuhelimella, tabletilla tai tietokoneella). Ohjauskeskukseen tulee voida ottaa yhteyttä myös muissa tilauksiin liittyvissä asioissa kuten reklamaatioissa, peruutuksissa, kuljettajien tarvitessa apua jne.).

Tilaaaja ja palveluntuottaja kehittävät yhteistyössä hankinnan kohteena olevaa palvelua. Ohjauskeskuspalvelun hintaan tulee kuulua prosessi kehittämis ehdotusten käsittelyyn. Palveluntuottajan yhteyshenkilö kokoaa kentältä tulleen palautteen esimerkiksi kvartaaleittain tai puolivuositain. Palveluntuottaja ottaa kantaa palautteeseen ja kertoo, miten kehittämis ehdotukset kannattaa ottaa huomioon toimittajan palvelu- ja tuotekehityksessä. Palveluntuottajan on myös itse kehitettävä Järjestelmää saamiensa palautteiden ja kehitysideoiden pohjalta. Laajempia kehittämisen tuloksia voidaan ottaa mukaan palveluun sopimuksessa tarkemmin määritellyin tavoin.

Tilaaaja valitsee yhden palveluntuottajan tuottamaan kokonaisvastuullisesti hankinnan kohteen olevan palvelun.

### 3.2. Käyttöönottoprojekti

Tilaaaja ja palveluntuottaja toteuttavat yhteistyössä ohjauskeskuspalvelun käyttöönottoprojektin. Käyttöönottoprojekti sisältää ohjauskeskuspalvelun alueelliseen erityistarpeeseen perustuvat räätälöinnit sekä järjestelmän testaukset. Käyttöönottoprojekti sisältää tilaajan ja kuljetuspalveluyritysten koulutuksen järjestelmien käyttöön. Koulutukset ovat ryhmämuotoisia. Lisäksi käyttöönottoprojektiin sisältyy kuntakohdainen tiedotustilaisuus asiakkaille ja eri käyttäjäryhmille soveltuvan, monikanavaisen (esim. video, kuunneltava tiedote, kirjallinen materiaali tms.) ja mahdollisimman esteettömän tiedotusmateriaalin laatiminen palvelua käyttäville asiakkaille. Edellä mainitun tiedotusmateriaalin pitäminen ajan tasalla sisältyy ohjauskeskuspalveluun.

Käyttöönottoprojekti toteutetaan tilaajan kanssa tarkemmin sovittavalla tavalla.

Käyttöönottoprojekti sisältää asiakas- ja tilausaineiston siirron nykyisestä järjestelmästä palveluntuottajan järjestelmään, autojen tietojen syöttämisen sekä muut tarvittavat palvelun toteutuksen kannalta tarpeelliset toimet.

Palveluntuottaja ei vastaa tilaajien omistamien ohjelmistojen rajapinta-/integraatiotöistä aiheutuvista kustannuksista.

## 4. Palvelun perusta

Palvelun kohteena olevat kuljetukset ovat tilaajan järjestämisvastuulle tai tehtäviin kuuluvia kuljetuksia. Sosiaalihuollon henkilökuljetusten järjestäminen perustuu lakiin vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987), jatkossa vammaispalvelulaki, asetukseen vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (759/1987), jatkossa vammaispalveluasetus ja sosiaalihuoltolakiin (1301/2014) taikka lakiin kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977). Terveystieteiden kuljetusten järjestäminen perustuu terveydenhuoltolakiin (1326/2010). Palvelun perustana voi olla myös perusopetuslaki (628/1998) tai muu kunnan järjestämisvastuuta sääntelevä lainsäädäntö. Henkilökuljetusten järjestämisestä säädetään lisäksi laissa liikenteen palveluista (320/2017), jatkossa liikennepalvelulaki. Palvelu on toteutettava siihen sovellettavan lainsäädännön ja alemman tasoisten määräysten mukaisesti.

Lisäksi palvelussa noudatetaan tilaajien kulloinkin voimassa olevaa kuljetuspalveluohjetta. Kuljetuspalveluohjeet perustuvat palvelujen järjestämistä sääntelevään lainsäädäntöön ja tarkentavat palvelun sisältöä. Kuljetuspalveluohjeissa voi olla t kuntakohtaisia eroja.

Henkilötietojen käsittelyssä ja suojaamisessa on noudattava voimassa olevaan tietosuojan liittyvään sääntelyä sopimuksessa ja sen liitteissä tarkemmin määriteltävällä tavalla.

## 5. Vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetuspalvelut

### 5.1. Yleistä

Vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisissa kuljetuspalveluissa asiakkaan oikeus kuljetuspalveluihin perustuu tilaajan päätökseen. Päätöksessä kerrotaan asiakkaan käytössä olevien yhdensuuntaisten matkojen määrä tai muu peruste. Lisäksi päätöksestä ilmenee asiakkaan omavastuuosuus ja mahdolliset lisäpalvelut, kuten oikeus saattajaan. Asiakkaan oikeus palveluun on joko toistaiseksi voimassa oleva tai määräaikainen. Asiakkaan palvelu voi muuttua kuljetuspalvelun päätöksen muuttuessa. Asiakkaan palvelu päättyy tilaajan päätöksen mukaisesti.

Vammaispalvelulain mukaiset kuljetukset suuntautuvat pääsääntöisesti asuinkuntaan ja lähikuntiin tilaajan tarkemman ohjeen mukaisesti. Sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetukset suuntautuvat pääsääntöisesti asuinkuntaan. Tilaaja voi tulevaisuudessa asettaa myös esimerkiksi kilometrikohtaisia rajoituksia tai muita vastaavia, jotka palveluntuottajan on otettava huomioon kuljetusten ohjaamisessa.

### 5.2. Palvelun käyttäjät

Vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisten kuljetuspalveluiden käyttäjät ovat henkilöitä, joilla on erilaisia liikkumiseen vaikuttavia toimintarajoitteita. Käyttäjinä on vammaisia henkilöitä ja ikääntyneitä, joilla on vaikeuksia liikkumisessa. Fyysisen toimintakyvyn lisäksi palvelun käyttäjillä voi olla kommunikointi-, vuorovaikutukseen tai kognitiivisiin taitoihin liittyviä toimintarajoitteita taikka aistivamma (kuulo- ja/tai näkövamma). Käyttäjät ovat eri-ikäisiä ja käyttäjänä on myös lapsia. Asiakkaat käyttävät kuljetuspalvelua esimerkiksi asiointi- ja vapaa-ajan toimintaan sekä työ- ja opiskelumatkoihin.

Palvelut ovat välttämättömiä asiakkaiden arjessa selviytymisessä ja siten palvelun toimivuus, katkeamattomuus ja sopivuus käyttäjäryhmän tarpeisiin ovat erityisen tärkeitä. Palveluntuottajalla on oltava kyky to-

teuttaa palvelu siten, että sillä voidaan vastata asiakaskunnan moninaisiin tarpeisiin. Palveluntuottajalla on oltava eri tavoin toimintarajoitteisten asiakkaiden asiakaspalvelun edellyttämä osaaminen ja kokemus ja käyttäjien tarpeiden ymmärrys.

### 5.3. Vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisten kuljetuspalveluiden tarve

Tilaaja ei sitoudu tiettyyn hankintamäärään. Palveluntarve voi muuttua asiakastarpeiden, palvelurakenteen tai lainsäädännön muutosten seurauksena. Esimerkiksi vammaispalvelulaki on tarjouspyynnön julkaisun aikaa muutostilassa. Palveluntarve voi muuttua sosiaali- ja terveyspalveluiden rakennemuutoksen seurauksena, jolloin palveluja järjestävä taho voi muuttua. Palveluntarve voi edellä kuvatuista syistä kasvaa tai pienentyä.

Tilajan arvioitu palvelun tarve vammaispalvelulain (VPL) ja sosiaalihuoltolain (SHL) mukaisille kuljetuspalveluille kunnittain on ollut 2018 likimääräisesti seuraava. Tiedot ovat suuntaa-antavia arvioita, koska tilastoitua dataa ei ole.

#### **Askola**

- asiakaslukumäärä / VPL n. 80 - 90
- asiakaslukumäärä / SHL n. 5
- Lisätietoa kuljetuksista:  
Noin 40 % asiakkaista tarvitsee inva-varustellun taksin.

#### **Loviisa, sisältäen Lapinjärven**

- asiakaslukumäärä / VPL n. 250
- asiakaslukumäärä / SHL n. 10
- lisätietoa kuljetuksista [täydentyy]

#### **Porvoo**

- asiakaslukumäärä / VPL n. 650 asiakasta
- asiakaslukumäärä / SHL n. 50 asiakasta
- lisätietoa kuljetuksista:

Noin 60 % asiakkaista käyttää palvelua. Matkoja tehdään n. 30 000 – 35 000 / vuosi. 80 % matkoista tehdään arkisin ja 50 % arkisin klo 9 – 15. Matkoja on tällöin keskimäärin noin 8 – 10 matkaa / tunti. Noin 65 % matkoista on pituudeltaan alle 6 km ja merkittävä osa hyvin lyhyitä (1 – 2 km). Arviolta puolet asiakkaista tarvitsee inva-varustellun taksi. Yli 80 % asiakkaista asuu alueella, jonka halkaisija on 8 km. Noin 50 % asiakkaista ilmoittaa käyttävänsä taksia voin Porvoon alueella. Yli puolet asiakkaista on iäkkäitä henkilöitä.

#### **Sipoo**

- asiakaslukumäärä / VPL n. 250
- asiakaslukumäärä / SHL n. 60
- lisätietoa kuljetuksista

Matkoja tehdään noin 15600 vuodessa. 15-20 % ajoista tehdään viikonloppuisin. Noin 60-70 % tehdään arkisin klo. 9-16. Yli puolet asiakkaista ovat yli 65 vuotiaita.

Tilaja ei sitoudu tiettyyn hankintamäärään. Palveluntarve voi muuttua asiakastarpeiden, palvelurakenteen tai lainsäädännön muutosten seurauksena. Esimerkiksi vammaispalvelulaki on tarjouspyynnön julkaisun aikaa muutostilassa. Palveluntarve voi muuttua sosiaali- ja terveystarpeiden rakennemuutoksen seurauksena, jolloin palveluja järjestävä taho voi muuttua. Palveluntarve voi edellä kuvatuista syistä kasvaa tai pienentyä.

## 6. Kuljetusten ohjaaminen

Palveluntuottaja välittää kuljetukset kulloiseenkin kuljetustehtävään parhaiten soveltuvalla tilaajan kilpailuttamalle autolle.

Tilaja kilpailuttaa erikseen ensivaiheessa sosiaalihuollon henkilökuljetukset joustavana toimittajarekisterinä. Myöhemmässä vaiheessa kilpailutetaan mahdolliset muut ohjauksen piiriin tulevat kuljetukset erikseen. Sosiaalihuollon henkilökuljetuksissa kuljetukset toteutetaan vaiheittain, ajoneuvoryhmissä A) Sopimusautot ja B) Päiväautot. Sopimusautot valitaan rekisterin perustamisvaiheessa. Päiväautot voidaan valita rekisterin perustamisvaiheen jälkeen erillisellä kevennetyllä kilpailutuksella rekisteriin hyväksytyjen joukosta. Kunkin auton ensisijainen toiminta-alue on yhden tilaajakunnan alue palveluntuottajan tarjouksen mukaisesti. Auto voi ylittää ensisijaisen toiminta-alueen rajat ohjauskeskuksen välittämien reittien mukaisesti.

### A Sopimusautot

Sopimusautot ovat tilaajan erikseen kilpailuttamaan toimittajarekisteriin hyväksymien palveluntuottajien autoja, joilla vastataan palveluntarpeeseen, silloin kun päiväautoja ei ole käytettävissä. Sopimusauton ensisijaisena toiminta-alueena on se kunta, johon sopimusauto on tarjottu. Auto voi ylittää toiminta-alueen rajat. Sopimusauton on oltava käytettävissä palvelun tuottamiseen säännönmukaisesti päivittäin. Sopimusauto ei voi hylätä sille ohjattua kuljetusta, jos se on vapaana. Ohjauskeskuksen päätelaite on pidettävä päällä ajoaikana. Sopimusauton korvaus muodostuu ajomatkamaksusta, luokseajokorvauksesta sekä erilaisista avustamislisistä.

### B Päiväautot

Päiväautoja käytetään ensisijaisena kalustona, jos tilaja on sellaiset valinnut. Päiväautot ajavat tietyn, päiväautoja koskevassa kevennetyn kilpailutuksen tarjouspyynnössä määriteltävinä viikonpäivinä ja aikoina (ajoaika). Päiväauton on oltava kokonaisuudessaan hankinnan kohteena olevien kuljetusten käytettävissä sovittuna ajoaikana. Palvelun katkeamattomuudesta on huolehdittava sijaisjärjestelmällä palveluvauksen ja sopimuksen ehtojen mukaisesti. Päiväauto ei saa ajoaikana vastaanottaa muita kyytejä, kuin tilaajan erikseen kilpailuttaman ohjauskeskuksen välittämiä kyytejä ja tilaajan asiakkaiden suoratilauksia silloin kun suoratilauksia on mahdollinen. Päiväauto ei voi ajoaikana hylätä sille ohjattua kuljetusta. Ohjauskeskuksen päätelaite on pidettävä päällä ajoaikana.

Tilaja määrittelee kevennettyä kilpailutusta koskevassa tarjouspyynnössä, missä määrin päiväautot voivat olla poissa ajosta sovittuna ajoaikana esimerkiksi auton vuosihuoltoa ja vastaavia tarpeita varten.

Tilajan arvion mukaan päiväautojen pääasiallinen tarve sijoittuu ajalle 9 – 16 arkisin ja valittavien päiväautojen määrä ja ajoaika tulee vaihtelevaan kuntakohtaisesti. Kaikkiin kuntiin ei mahdollisesti valita päi-

väautoa lainkaan. Päiväauton korvaus muodostuu käytettävissä olemiseen perustuvan tuntihinnan ja ajomatkamaksun (kilometrihinta) yhdistelmästä.

### **Kuljetusten ohjaus**

Kuljetukset ohjataan palveluntuottajille ja autoille auton sijainnin, ensisijaisen toiminta-alueen, asiakkaan asiakasprofiilin mukaisen tarpeen, asiakkaan matkan aikana tapahtuvan pysähdyksen tarpeen, kuljetusten yhdistelyn mahdollisuuden ja muiden tilaajan määrittelemien seikkojen mukaisessa etusijajärjestyksessä. Mikäli useampi auto on ohjausvaihtoehtojen perusteella yhtä sopiva, noudatetaan tilaajan kilpailutuksen mukaista etusijajärjестystä.

Ohjauskeskuksen järjestelmän tai järjestelmäkokonaisuuden on optimoitava tilausten ohjausta useilla eri ohjausvaihtoehtoilla. Näitä ovat vähintään asiakkaan asiakasprofiilin mukaiset erityistarpeet, tarve pysähdykseen matkan aikana, kokonaishinta, kaluston ominaisuudet, auto, kuljettaja, mahdollinen matkojen yhdistely, tyhjänä ajon minimointi ja kuljetusten kokonaiskustannukset. Tilaaja määrittelee ohjausvaihtoehdot ja niitä on voitava muuttaa. Mikäli useampi ajoneuvo on ohjausvaihtoehtojen perusteella yhtä sopiva, noudatetaan tilaajan kilpailutuksen mukaista etusijajärjестystä.

Ohjauskeskus ketjuttaa kyydit automaattisesti ja tehokkaasti siten, että tyhjät paluukyydit minimoidaan. Ohjauskeskus voi tarjota aktiivisesti kyytejä asiakkaille. Kuljetuksia voidaan yhdistellä tilaajan kuljetuspalveluohjeen mukaisesti. Matkojen yhdistelyä kokeillaan pilotoinnin kautta, jonka tuloksia palveluntuottaja hyödyntää ohjauskeskuspalvelun kehittämisessä.

## **7. Palvelun käyttäjän tarpeen mukainen matka**

Tilaaja ylläpitää asiakasprofiileja ohjauskeskuksen järjestelmässä. Ohjauskeskus toteuttaa kuljetustilaukset asiakasprofiilin mukaisesti ja toimittaa tarvittavat tiedot autoihin. Profiiliin sisältyvät palvelun asiakaslähtöisessä ja turvallisessa toteuttamisessa tarvittavat tiedot, vähintään:

- asiakkaan nimi ja tarvittavat yhteystiedot,
- asiakkaan käytettävissä olevien yhdensuuntaisten matkojen määrä tilaajan määrittelemällä ajanjaksolla,
- inva-avusteisen auton tarve, mukana kulkevat apuvälineet tai avustaja- tai opaskoira,
- mahdollisuus matkojen yhdistelemiseen,
- saattajan ja/tai vastaanottajan tarve ja yhteyshenkilö poikkeamatilanteissa,
- tarve muihin lisäpalveluihin: vakituinen kuljettaja / kuljettajat tai ajoneuvo saattaminen ja noutaminen sisälle kohteeseen, erityinen ja inva-avustaminen, asiointiapu
- tarve saattamiseen ja noutamiseen mahdolliseen yhdisteltyyn ajoneuvoon ja
- muu vastaava tilaajan ilmoittama erityistarve.

Ohjauskeskus tallentaa asiakkaiden tilaus- ja vastaavat tiedot palvelun asianmukaisuuden valvomisen mahdollistamiseksi ja kehittämiseksi. Tilaajalla on oikeus tarkastaa yksittäisen tilauksen ja sen toteutumisen tiedot laadun valvonnassa. Puhelun yhteydessä annettuja asiakkaan tietoja ei saa käyttää muuhun kuin palvelun järjestämiseen.

Sosiaalihuollon kuljetuspalveluiden asiakkaiden tarpeet ja kuljetuspalveluun liittyvät lisäpalvelut on huomioitava kuljetustilausten toteuttamisessa. Reitityksessä on huomioitava esimerkiksi asiakkaan tarve saattamiseen ja noutamiseen sekä apuvälineiden tarve.

Sosiaalihuollon henkilökuljetusten asiakkailta on oikeus pysähdykseen matkan aikana tilaajan tarkempien ohjeiden mukaisesti. Asiakkaat ohjeistetaan kertomaan pysähdyksestä tilauksen yhteydessä.

Asiakkaalla on oikeus kuljettaa mukanaan tarvittavat apuvälineet ja opas- ja avustajakoira. Asiakkaan ohjataan ilmoittamaan tällaisesta tilauksen yhteydessä.

Kuljettajan tehtävänä on kiinnittää apuvälineet annettujen määräysten mukaisesti. Pyörätuolit ja niissä matkustavat on luotettavasti kiinnitettävä ajoneuvoon standardin SFS 5912 mukaisesti.

Tilaajan kuljetuspalveluohjeet täsmentävät ja täydentävät matkan toteutusta koskevia ehtoja. Kuljetuspalveluohjeissa voi olla kuntakohtaisia eroja.

## 8. Kuljetuksen toteutus

### 8.1. Kuljetuksen tilaaminen

Kuljetuspalvelun asiakas tekee kuljetustilauksen ohjauskeskukseen tai asiakasprofiiliin mukaisesti suoraan ajoneuvoon. Mikäli tilaus tehdään suoraan ajoneuvoon, kuljettaja ilmoittaa tilauksesta ohjauskeskukselle.

Tilaus voidaan tehdä puhelimella soittamalla, tekstiviestillä, sähköpostilla, mobiilisovelluksella ja selaimen tilauslomakkeella. Puhelimeen vastaamiseen on oltava aina riittävästi henkilökuntaa, sillä puhelimitse tehtävä tilaus on monelle palvelun käyttäjälle ensisijainen tilausvaihtoehto. Puhelintilauksesta ei saa syntyä asiakkaalle normaalia paikallispuhelumaksua suurempaa kustannusta. Sähköinen tai mobiilitilaus on asiakkaalle maksuton. Asiakas tai asiakkaan puolesta tilauksen tehnyt saa vastauksen automaattisesti.

Mobiili- ja muiden sähköisten palveluiden on oltava mahdollisimman esteettömiä ja saavutettavia. Digitaalisten palveluiden toteutuksessa on noudatettava lakia digitaalisten palveluiden tarjoamisesta (306/2019). Mobiili- ja sähköisten palveluiden on oltava mahdollisimman helppokäyttöisiä, kieleltään ja visuaaliselta ilmeeltään ymmärrettäviä ja asiakasystävällisiä. Niissä on huomioitava eri tavoin toimintarajoitteisten asiakkaiden mahdollisuuden käyttää palveluita. Sähköinen tilausmahdollisuus tulee mahdollistaa myös näkövammaisille henkilöille.

Vaatimukset puhelinpalvelulle: Puheluiden keskimääräinen vastaustaika kuukaudessa saa olla korkeintaan 80 sekuntia. Puhelinjärjestelmän pitää mahdollistaa jonotiedote ja jonotuksen pitää olla maksuton. Käynnissä tai jonossa pitää voida olla vähintään 50 yhtäaikaista puhelua.

Puheluiden vastausprosentti kuukaudessa (vastattujen puheluiden osuus kaikista ohjauskeskuksen numeroon soitetuista puheluista) pitää olla vähintään 90 %.

### 8.2. Kuljetuksen saapuminen

Asiakkaan on saatava kuljetus joko tilattuna ajankohtana tai viimeistään yhden (1) tunnin kuluttua tilauksesta. Tilauksen ajoittuessa ajalle 24 - 06 asiakkaan on saatava kuljetus viimeistään neljän (4) tunnin kuluttua tilauksesta. Tilaaja voi muuttaa edellä mainittuja aikoja.



Palveluntuottaja varmistaa asiakkaan henkilöllisyyden, oikeuden kuljetuspalveluun sekä käytettävissä olevat matkat. Asiakas kertoo palveluntuottajalle matkan kohteen ja aikataulun sekä mahdolliset erityistarpeet, apuvälineet, pysähdykset ja vastaavat. Palveluntuottaja tarkastaa tiedot asiakkaan profiilista.

### 8.3. Kuljetuksen toteutus

Tilauksen vastaanottamisen jälkeen palveluntuottaja järjestää asiakkaalle asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisen matkan. Palveluntuottaja ilmoittaa tiedot kuljetuksesta autolle ohjausjärjestelmän kautta. Kuljetuksen välityksen yhteydessä palveluntuottaja kertoo kuljettajalle kuljetuksesta maksettavan kokonaishinnan sekä asiakkaan maksaman omavastuun osuuden ja antaa kuljettajalle karttapohjaisen reitin kuljetukselle.

Kuljettaja kuittaa kuljetuksen sovelluksella. Jos asiakkaan palveluun kuuluu avustamista, pysähdys tai muita asiakkaan tarpeen mukaisia lisäpalveluita, näkyy se kuljettajan näkymässä kuljetustilauksen yhteydessä. Asiakkaan nimi näkyy vain kuljetuksen kuitanneelle kuljettajalle. Kuljettaja varmistaa asiakkaan henkilöllisyyden matkan alkaessa. Palveluntuottaja neuvoo tarvittaessa kuljettajia soittamalla puhelimitse tai sovelluksen kuljettajanäkymässä tilanteen edellyttämällä tavalla.

Palveluntuottaja ilmoittaa asiakkaalle noutoajan, matkan keston, omavastuun ja muut tarvittavat tiedot. Asiakas saa tiedot vähintään mobiilisovelluksen kautta tai asiakasprofiilin mukaisesti tekstiviestinä tai sähköpostilla. Asiakas voi seurata saapuvaa kuljetusta sovelluksen karttanäkymästä.

### 8.4. Omavastuu

Kuljettaja perii asiakkaalta ja mahdollisilta seuralaisilta omavastuuosuuden tilaajan kuljetuspalveluohjeen ja asiakasprofiilin mukaisesti. Maksutapoina toimivat yleiset maksutavat. Asiakkaalle on annettava kuitti maksetusta omavastuusta.

### 8.5. Matkan päättyminen ja peruutus

Kuljetuksen päätyttyä asiakas saa asiakastyytyväisyyskyselyn valitsemallaan tavalla, sähköpostilla, tekstiviestillä, selaimen kautta tai mobiiliappina. Asiakkaan matkaoikeuksien määrä näkyy reaaliajassa tilaajalle, asiakkaalle ja palveluntuottajalle.

Asiakkaan on peruttava tilattu matka tilaajan ja palveluntuottajan erikseen sopimassa aikataulussa. Mikäli asiakas ei peruuta tilattua matkaa sovitussa ajassa, kuluu asiakkaalta yksi matka. Omavastuuta ei peritä. Mikäli asiakkaalle tulee force majeure-tyyppinen tilanne matkaa ei poisteta.

## 9. Asiakaspalaute ja palautteeseen vastaaminen

Ohjauskeskus toimii asiakas- ja autoilijapalautteen vastaanottajana ja käsittelyn koordinaattorina. Ohjauskeskuksen palvelua ja kuljetuksia koskevan asiakaspalautteen antaminen on mahdollistettava vähintään sähköpostilla, puhelimitse ja mobiilipalveluna sekä selaimella. Ohjauskeskus tallentaa kaikki saadut autoilija- ja asiakaspalautteet ja niihin annetut vastaukset sähköiseen järjestelmään myös tilaajan käyttöön.

Ohjauskeskus pyytää tarvittaessa selvitykset asiakaspalautteisiin liittyen muita palvelun toteuttamiseen osallistuvilta palveluntuottajilta ja toimittaa vastauksen palautteen tekijälle, ellei asian luonne edellytä sopimista tilaajan kanssa. Vastaaminen on toteutettava viipymättä, pääsääntöisesti viimeistään kolmantena arkipäivänä palautteen saapumisesta.

Tilaaja ja palveluntuottaja sopivat tarkemmasta asiakaspalautteen keräämisen sisällöstä ja tavasta erikseen. Asiakastytyväisyyskyselyn mittarit voivat muuttua sopimuskauden aikana. Tilaaja ja neuvottelevat tarvittaessa mittareiden muuttamisesta.

## 10. Turvallisuus

Palveluntuottaja vastaa omalta osaltaan kuljetusten turvallisuudesta toteutumisesta esimerkiksi auton sijainnin seuraamisella, oikeanlaisen ajoneuvon valinnalla ja muiden asiakkaan tarpeiden huomioimisella kuljetuksen toteutuksessa.

Ohjauskeskuksen tehtävänä on koordinoida poikkeamatilanteiden turvallinen hoitaminen tarvittavin keinoin. Poikkeamatilanteet on hoidettava välittömästi.

Ohjauskeskus antaa autoilijalle poikkeamatilanteen mukaiset ohjeet ja järjestelee tarvittaessa uusintakuljetukset tai on yhteydessä asiakkaan ilmoittamaan yhteyshenkilöön. Tilaaja antaa tarvittaessa täydentävät ohjeet poikkeamatilanteisiin. Häätötilanteessa ohjauskeskus ryhtyy tarvittaviin toimiin, kuten on yhteydessä hätäkeskukseen tai sosiaalipäivystykseen.

Poikkeamalla tarkoitetaan palvelussa olevaa puutetta, jonka seurauksena asiakkaalle aiheutuu vaaratilanne tai palvelussa on olennainen virhe tai puute. Poikkeamana pidetään esimerkiksi seuraavia tilanteita:

- asiakkaan tilattu kyyti jää saapumatta tai myöhästyy olennaisesti
- asiakkaan pyörätuolia tai muuta apuvälinettä ei ole kiinnitetty ajoneuvoon asianmukaisesti
- asiakas, joka on profiilin mukaan jätettävä vastaanottajalle jää kyydin jälkeen ilman valvontaa,
- asiakas, joka on profiilin mukaan noudettava tai saatettava jää ilman noutoa tai saattoa,
- kyyti katkeaa ajoneuvon rikkoutumisen takia tai muusta vastaavasta syystä,
- muu vastaava olennainen puute palvelussa.

Poikkeamatilanteessa ohjauskeskuksen ja autoilijan on ryhdyttävä välittömiin toimiin asiakkaan turvaamiseksi käytettävissään olevin keinoin.

Ohjauskeskus tallentaa tiedot poikkeamista ja niiden hoitamisesta. Asiakas ja tilaaja saavat viipymättä selvityksen poikkeamatilanteen selvittämisestä ja jatkotoimista.

## 11. Laadun varmistaminen ja yhteiskehittäminen

Ohjauskeskus sitoutuu vuorovaikutteiseen yhteistyöhön palvelun laadun varmistamiseksi ja kehittämiseksi. Palveluntuottaja kehittää palvelua pitkäjänteisesti yhteistyössä tilaajan kanssa siten, että asiakkaiden palvelu on turvallista, sujuvaa ja varmaa. Tavoitteena on kustannustehokas palvelu, jossa keskitettyohjaus, kyytien ketjuttaminen ja erilaisten kuljetustarpeiden yhdistely tuo lisää tehokkuutta ja kustannusvaikutavuutta. Palveluntuottajan eräs tehtävä on kerätä dataa asiakkaiden liikkumisesta, joka mahdollistaa tilaajalle kokonaisvaltaisen kunnan vastuulla olevien kyytien koordinoinnin ja kehittämisen.

Palvelukuvauksen mukaisten, olemassa olevien toiminnallisuuksien ylläpito ja kehittäminen sisältyy ohjauskeskuspalvelun hintaan. Lainsäädännön muutosten vuoksi toteutettavien pakollisten muutosten toteuttaminen sisältyy ohjauskeskuspalvelun hintaan.

Muu yhteiskehittäminen perustuu erilliseen projektisuunnitelmaan ja työmääräarvioon. Projektikohtainen hinta muodostuu palveluntuottajan tarjouksen mukaisten yksikköhintojen perusteella. Erilliseen hinnoitteluun oikeuttavaa kehitystyötä ovat tehtävät, jotka edellyttävät palvelun ulkopuolista konsultoivaa lisätyötä, laajaa data-analyysia tai tilaajan tarpeisiin perustuvaa logistiikkasuunnittelua. Kyseessä on tällöin selvästi uusien toiminnallisuuksien kehittäminen räätälöidysti tilaajan tarpeisiin.

Ohjauskeskus kerää säännöllisesti asiakaspalautetta palvelun käyttäjiltä, kuljettajilta ja autoilijoilta palvelun laatuun ja virheettömyyteen liittyen. Palautteen keräämisen tavasta ja sisällöstä sovitaan tilaajan kanssa. Palautteen keräämiseen on olemassa monipuoliset ja riittävän esteettömät kanavat. Palvelun kehittäminen asiakaspalautteen perusteella kuuluu palveluun osana normaalia toimintaa ja sisältyy hintaan.

Tilaaja voi halutessaan järjestää palvelun yhteiskehittämisfoorumeita enintään 2 – 4 kertaa vuodessa. Palveluntuottajan velvollisuutena on osallistua yhteiskehittämiseen ilman eri korvausta. Tilaaja voi halutessaan kutsua yhteiskehittämiseen palvelun käyttäjien edustajia ja muita valitsemiaan tahoja.

Ohjauskeskus toimii yhteistyötahona palvelun kehittämisessä myös autoilijoiden suuntaan.

Tilaaja voi milloin tahansa sopimuskauden aikana tarkistaa ohjauskeskuksen toiminnan palvelun sopimuksen mukaisuuden, laatutason ja muut vastaavat seikat.

## 12. Raportointi

Raportointi toteutuu ensisijaisesti tilaajan käyttöliittymästä reaaliajassa. Raportointi toteutuu kuntakohtaisesti ja kokonaisuuden tasolla.

Puhelu- ja tilausraportit viikoittain sekä tiivistelminä kuukausittain

- tarjotut, vastatut, luopuneet, vastausprosentti, keskimääräinen vastausviive, enimmäisvastausviive, luopuneiden keskimääräinen jonoaika, puheaika tarkastelujaksolla, keskimääräinen puheaika, jälki-työaika
- raportit on pystyttävä purkamaan siten, että yksittäisen puhelun kestoa, ajankohtaa ja vastaamista ja muuta vastaavaa voidaan tarkastella
- ohjauskeskuksen pitää tallentaa kaikki vastatut puhelut (säilytysaika tilaajan tarkempien ohjeiden mukaisesti)
- tallenteet tarkemmin sovittavan ajan, jonka jälkeen ne on tuhottava.

Matkatiedot viikoittain

- välitettyjen tilausten määrät ja kilometrit palveluntuottajittain, ajoneuvoittain ja ajoneuvoryhmittäin sekä
- kuljetusten saapumisen vasteajat
- yhdisteltyjen kuljetusten määrät ja asiakasmäärät sekä kilometrit
- yhdistelystä syntynyt säästö tilaajan tarpeen mukaisella tavalla
- asiakkaan avustamiset / avustamisten laskutustiedot

## 13. Palvelua toteuttava henkilöstö

### 13.1. Vaatimukset ohjauskeskuksen yhteyshenkilölle

Palveluntuottaja nimeää palvelun vastuuhenkilön tai vastuuhenkilöt, joiden kautta tilaaja saa yhteyden palveluntuottajaan. Vastuuhenkilön on oltava virka-aikana viiveettä tilaajan tavoitettavissa palveluun liittyvissä asioissa. Yhteydenpitokanavana on vähintään puhelin ja sähköposti.

### 13.2. Vaatimukset ohjauskeskuksen asiakaspalveluhenkilöstölle

Palveluntuottajan on asetettava ohjauskeskukseen palvelun toteuttamisen kannalta riittävä ja osaava henkilöstö. Henkilöstä koskevat vaatimukset ovat seuraavat:

1. Henkilöstöllä on toimintarajoitteisten asiakkaiden hyvä ja sujuvan asiakaspalvelun toteuttamisen kannalta riittävät tiedot ja taidot
  - palveluntuottajan on kuvattava tarjouksessa, miten henkilöstö on koulutettu tehtävään. Kuvauksen on sisällettävä vähintään koulutuksen sisältö ja aihealueet, koulutuksen kesto, koulutuksen toteutustapa ja koulutuksen toteuttaja. Lisäksi on kuvattava, miten uusien työntekijöiden koulutus toteutetaan siten että vaatimus toteutuu
2. Henkilöstö on ystävällistä ja asiakaspalvelutaitoista
3. Henkilöstöllä on riittävä paikallistuntemus
  - palveluntuottajan on kuvattava tarjouksessa, miten henkilöstön paikallistuntemus on varmistettu
  - vaatimuksesta voidaan poiketa klo 21 – 06 välisenä aikana
4. Henkilöstö hallitsee poikkeama- ja erityistilanteiden asiakaslähtöisen hoitamisen
  - palveluntuottajan on kuvattava tarjouksessa, miten henkilöstö on koulutettu ja perehdytetty tehtävään
  - tarjouksen liitteenä on toimitettava poikkeamatilanteita koskeva toimintasuunnitelma
5. Henkilöstössä on suomen ja ruotsin kielen taitoisia työntekijöitä siten, että palvelu on saatavissa keskeytyksettä sekä suomeksi että ruotsiksi.