

# Sosiaalihuollon henkilökuljetukset Itä-Uudellamaalla

## Palvelukuvaus ja vähimmäisvaatimukset

### Sisällys

1.	Palvelukuvauksen merkitys .....	2
2.	Palvelun tilaajat .....	2
3.	Hankinnan kohde .....	2
4.	Palvelun perusta .....	3
5.	Palvelun käyttäjät .....	3
5.	Sosiaalihuollon henkilökuljetukset sekä muut tarpeen mukaiset kuljetukset .....	4
6.	Kuljetusten ohjaus ja toteutus .....	5
6.1.	Kuljetusten ohjaus ja asiakkaan palvelun valinta .....	5
6.1.	Kuljetuksen toteutus .....	6
6.1.	Sopimusautot ja päiväautot .....	6
6.2.	Laitevaatimukset autoille .....	6
7.	Palvelun käyttäjän tarpeen mukainen matka .....	7
7.1.	Yleistä .....	7
7.2.	Saattaja tai seuralainen .....	7
7.3.	Vastaanottaja .....	7
7.4.	Pysähdykset ja reitiltä poikkeaminen .....	8
7.1.	Apuvälineet ja avustajakoirat .....	8
8.	Asiakkaan avustaminen ja saattoapu .....	8
8.1.	Asiakkaan avustaminen .....	8
8.2.	Inva-varusteisen auton käyttö .....	8
8.3.	Inva-varusteisen auton käyttö ja lisäapu .....	9
8.4.	Kuljettajan saattoapu matkaketjussa .....	9
9.	Matkojen yhdistely .....	9
10.	Matkojen maksaminen .....	9
11.	Poikkeamat ja häiriöt .....	10
12.	Luvat ja ilmoitukset .....	10
13.	Lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittäminen .....	10
14.	Palvelua toteuttava henkilöstö .....	11
14.1.	Vaatimukset kuljettajalle .....	11
14.2.	Vaatimukset kuljetuspalvelun tuottajan yhteyshenkilölle .....	11
15.	Kuljetuksiin käytettävä kalusto .....	12

## 1. Palvelukuvauksen merkitys

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

## 2. Palvelun tilaajat

Palvelun tilaajina ovat Loviisan ja Porvoon kaupungit sekä Askolan ja Sipoon kunnat. Loviisan kaupunki vastaa lisäksi palvelun järjestämisestä Lapinjärven kunnassa.

Hankintamenettely hoidetaan kuntien yhteistyönä siten, että tilaajakunnat ovat yhteistyössä laatineet tarjouspyynnön liitteineen. Porvoon kaupunki vastaa joustavana toimittajarekisterinä toteutettavan hankinnan toteutuksesta liitteen 2 *Joustavan toimittajarekisterin ehdot* mukaisesti.

## 3. Hankinnan kohde

Hankinnan kohteena on sosiaalihuollon asiakkaan turvallinen, varma ja asiakkaan tarpeen mukainen kuljetuspalvelu matkan lähtöpisteestä päätepisteeseen. Kuljetuspalvelu sisältää asiakkaan liikkumisen tarpeen mukaisen avustamisen sekä kyydin tarpeen mukaisella ajoneuvolla. Hankinnan kohteeseen sisältyvät seuraavat osat:

### 1. Vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetuspalvelut

Vammaispalvelulain mukaiset kuljetukset suuntautuvat pääsääntöisesti asuinkuntaan ja lähikuntiin tilaajan kuljetuspalveluohjeen mukaisesti. Kuljetukset perustuvat asiakkaan tilaukseen yksilöllisillä reiteillä tämän palvelukuvauksen mukaisesti. Sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetukset suuntautuvat pääsääntöisesti asuinkuntaan.

### 2. Sosiaalihuollon henkilökuljetukset etukäteen määritellyillä reiteillä

Kuljetukset ovat sosiaalihuoltolakiin, vammaispalvelulakiin ja kehitysvammalakiin perustuvia kuljetuksia tilaajan etukäteen määrittelemillä kuljetusreiteillä. Kuljetukset suuntautuvat pääsääntöisesti asuinkuntaan. Kuljetusten tilauksesta vastaa pääsääntöisesti tilaajan työntekijä.

### 3. Muut tilaajien tarpeen mukaiset henkilökuljetukset

Hankinnan osat, ryhmät, rakenne ja osatarjouksen mahdollisuus on kuvattu liitteellä 2 *Joustavan toimittajarekisterin ehdot*.

Kyseessä on asiakkaiden perusoikeuksien toteutumisen kannalta merkityksellinen palvelu, jossa on huomioitava asiakkaan erityistarpeet. Hankinnan tarkoituksena on turvata asiakkaille palveluiden erityistarpeiden mukaisuus, jatkuvuus, saatavuus ja kattavuus.

Kuljettajan tulee kyetä palvelemaan asiakasta sujuvasti suomen kielellä. Merkittävä osa asiakaskunnasta on äidinkieleltään ruotsinkielisiä. Siten suosituksena on, että kuljettajilla on myös riittävä ruotsinkielen taito, siten että turvataan palvelujen toimivuus sujuvasti sekä suomeksi että ruotsiksi. Palveluiden käyttö tulee olla mahdollista erilaisia kommunikaatiotapoja käyttäville, kuten aisti- ja puhevammaisille

asiakkaille. Kaikki asiakkaat eivät kommunikoi puheella, vaan vaihtoehtoisilla tavoilla. Henkilöstöllä on oltava riittävät valmiudet erilaisia kommunikaatiotapoja käyttävien asiakkaiden palveluun.

## 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). Terveydenhuollon 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 kuntakohtaisia eroja. Tilaajalla on oikeus tehdä sopimuskaudella muutoksia kuljetuspalveluohjeisiin, joita palveluntuottajan on noudatettava.

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

## 5. Palvelun käyttäjät

Tilaaja hankkii palveluita ensisijassa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaille. Palveluita voidaan hankkia myös muiden palveluiden asiakkaille sekä muille henkilöille, kuten tilaajan työntekijöille, luottamushenkilöille tai vastaaville.

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökuljetusten käyttäjät ovat henkilöitä, joilla on erilaisia liikkumiseen vaikuttavia toimintarajoitteita. Käyttäjinä on vammaisia ja ikääntyneitä henkilöitä, joilla on vaikeuksia liikkumisessa. Fyysisen toimintakyvyn lisäksi palvelun käyttäjillä voi olla kommunikaatioon, vuorovaikutukseen, ymmärtämiseen tai hahmottamiseen liittyviä toimintarajoitteita taikka aistivamma (kuulo- ja/tai näkövamma). Käyttäjät ovat eri-ikäisiä ja käyttäjinä on myös lapsia. Asiakkaat käyttävät kuljetuspalvelua esimerkiksi asiointi- ja vapaa-ajan- sekä työ- ja opiskelumatkoihin.

Hankinnan kohteena olevat palvelut ovat välttämättömiä niitä tarvitsevien henkilöiden arjessa selviytymisen, työssäkäynnin ja opiskelun kannalta. Siten palvelun toimivuus, turvallisuus, katkeamattomuus ja sopivuus käyttäjäryhmän tarpeisiin on erityisen tärkeää. Palveluntuottajalla on oltava kyky toteuttaa 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.

Tilaajan arvioitu palvelun tarve kunnittain on tarjouspyynnön julkaisun aikaan seuraava:

Tilaajan 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.

Tilaa 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.

## **5. Sosiaalihuollon henkilökuljetukset sekä muut tarpeen mukaiset kuljetukset**

Vammaispalvelulain 8 §:n mukaan kunnan on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle kohtuulliset kuljetuspalvelut niihin liittyvine saattajapalveluineen, jos henkilö vammansa tai sairautensa johdosta välttämättä tarvitsee palvelua suoriutuakseen tavanomaisista elämän toiminnoista. Kuljetuspalvelu on kunnan erityiseen järjestämisvelvollisuuteen kuuluva palvelu.

Vammaispalveluasetuksen 6 §:n mukaan kuljetuspalveluja on järjestettävä vaikeavammaiselle henkilölle siten, että hänellä on mahdollisuus suorittaa välttämättömien työhön ja opiskeluun liittyvien matkojen lisäksi vähintään 18 yhdensuuntaista jokapäiväiseen elämään kuuluvaa asiointi- ja vapaa-ajan matkaa kuukaudessa.

Sosiaalihuoltolain mukaista 23 §:n mukaisia kuljetuspalveluita myönnetään henkilölle, joka ei ole oikeutettu vammaispalvelulain mukaiseen kuljetuspalveluun, mutta jolla on erityisiä vaikeuksia liikkumisessa julkisilla joukkoliikennevälineillä.

Tilaaaja voi järjestää myös henkilökuljetuksia reiteillä (vakioreitit), jotka ovat säännöllisiä, etukäteen määriteltyä reittiä pitkin tapahtuvia kuljetuksia. Tällöin tarkoituksena on noutaa reitin varrella asuvat sosiaalihuollon asiakkaat esimerkiksi päiväkeskukseen ja huolehtia heidän paluukuljetuksestaan sovituina aikoina. Kuljetukset toteutuvat tilaajan osoittamille asiakkaille, tilaajan tarpeen mukaan. Reittikuljetuksia voidaan toteuttaa myös tilaajan henkilökunnalle. Vakioreitit toteutuvat asiakastarpeen mukaisella autolla.

Tilaaaja voi halutessaan tilata hyväksytyiltä palveluntuottajilta myös muita tarpeidensa mukaisia henkilökuljetuksia. Kuljetukset voivat olla muun muassa asiakkaita, henkilöstöä ja luottamushenkilöitä koskevia yksilö- ja ryhmäkuljetuksia. Ne kuuluvat kunnan lakisääteiselle järjestämisvastuulle esimerkiksi perusopetuslain tai terveydenhuoltolain perusteella.

## 6. Kuljetusten ohjaus ja toteutus

### 6.1. Kuljetusten ohjaus ja asiakkaan palvelun valinta

Kuljetusten tilausvälityksestä ja ohjauksesta vastaa tilaajan erikseen kilpailuttama ohjauskeskus. Ohjauskeskus vastaa kuljetuksiin liittyvistä tilaus- ja neuvontapalveluista, matkojen välittämisestä ja yhdistelystä sekä kuljettajien opastuksesta. Ohjauskeskus välittää kuljetukset kulloiseenkin kuljetustehtävään parhaiten soveltuvalla tilaajan kilpailuttamalla autolla.

Hankinnan kohteena olevat kuljetukset toteutetaan ajoneuvoryhmittäin A) Sopimusautot ja B) Päiväautot. Sopimusautot valitaan rekisterin perustamisvaiheessa. Päiväautot valitaan rekisterin perustamisvaiheen jälkeen erillisellä kevennetyllä kilpailutuksella. Kaikkiin kuntiin tarjouspyynnön julkaisuhetken arvion mukaan tulla valitsemaan päiväautoja, mutta tilanne saattaa sopimuskaudella muuttua. Menettely on kuvattu tarkemmin liitteessä 2 Joustavan toimittajarekisterin ehdot.

Kullekin autolle on ilmoitettava ensisijainen toiminta-alue (kotikunta), joka sijaitsee jonkin tilaajakunnan alueella (mukaan luettuna Lapinjärvi). Auto voi ylittää ensisijaisen toiminta-alueen rajat ohjauskeskuksen välittämien reittien mukaisesti.

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

Ohjauskeskus pyrkii ketjuttamaan kyydit tehokkaasti siten, että tyhjä paluukyydit minimoidaan. Ohjauskeskus voi tarjota aktiivisesti kyytejä asiakkaille. Kuljetuksia voidaan yhdistellä tilaajan kuljetuspalveluohjeen mukaisesti. Matkojen yhdistelyä kokeillaan pilotoinnin kautta.

## 6.1. Kuljetuksen toteutus

Ohjauskeskuksen käytössä oleviin asiakasprofiileihin sisältyvät asiakasta koskevat matkojen välittämisessä ja kuljetuksen suorittamisessa tarvittavat tiedot.

Ohjauskeskus välittää tilaukset sähköisesti ajoneuvoihin, josta kuljettaja kuittaa matkatiedot annettujen ohjeiden mukaisesti. Kuljetuspalvelun asiakkaan matka on yhdensuuntainen matka, jonka peruste on matka lähtöpisteestä päätepisteeseen. Asiakkaan tulee näyttää tilaajan määrittelemää tunnistetta kuljettajalle ennen matkan alkamista, jotta kuljettaja voi varmistaa matkustusoikeuden. Kuljettajan on tarkastettava asiakkaan henkilöllisyys tilaajan tarkempien ohjeiden mukaisesti.

Asiakkaat ohjeistetaan olemaan valmiina lähtöpaikassa kuljetusta varten. Ohjauskeskus on voinut tilausvaiheessa myös ilmoittaa, että asiakas on noudettava sisältä. Tällöin kuljettajan tulee noutaa asiakas saamiensa ohjeiden mukaisesti. Mikäli tilaustiedoissa tai asiakkaan profiilissa ei ilmene muita yksilöllisiä tietoja, kuljettajan on odotettava asiakasta viisi (5) minuuttia yli sovitun noutoajan. Mikäli asiakas ei ole nouto-aikaan lähtöpaikassa kuljettaja ottaa yhteyttä ohjauskeskukseen. Ohjauskeskus antaa tarkemmat toimintaohjeet kuljettajalle.

## 6.1. Sopimusautot ja päiväautot

### A Sopimusautot

Sopimusautot ovat tilaajan toimittajarekisteriin hyväksymien palveluntuottajien autoja, joilla vastataan palveluntarpeeseen, silloin kun päiväautoja ei ole käytettävissä. Sopimusauton ensisijaisena toiminta-alueena on se kunta, johon sopimusauto on tarjottu. 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.

### B Päiväautot

Päiväautoja käytetään ensisijaisena kalustona, jos tilaaja 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 palvelukuvauksen 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.

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

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

## 6.2. Laitevaatimukset autoille



Tilausten vastaanottaminen tapahtuu ohjauskeskuksen ohjeistuksen mukaisella ajoneuvopäätelaitteella (esim. puhelin tai tabletti, jonka käyttöjärjestelmä on Android tai muu yleisesti käytössä oleva). Laitteen kustannuksista vastaa palveluntuottaja. Palveluntuottaja lataa laitteeseen ohjauksen edellyttämän kuljettajasovelluksen tilaajan tarkempien ohjeiden mukaan. Sovelluksen lataaminen ja käyttö on maksutonta.

## 7. Palvelun käyttäjän tarpeen mukainen matka

### 7.1. Yleistä

Ohjauskeskus ohjaa kuljetustilaukset asiakkaan profiiliin mukaisesti autoihin ja toimittaa niille tarvittavat tiedot. Kuljetus ja siihen sisältyvä asiakaspalvelu on toteutettava asiakasprofiiliin ja ohjauskeskuksen ohjeiden mukaisesti.

Asiakasprofiiliin sisältyvät vähintään:

- asiakkaan nimi ja tarvittavat yhteystiedot,
- asiakkaan käytävissä 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, muut avustamiseen liittyvät erityistarpeet,
- tarve saattamiseen ja noutamiseen mahdolliseen yhdisteltyyn ajoneuvoon ja
- muu vastaava tilaajan ilmoittama erityistarve.

Ohjauskeskus voi asettaa kuljetukselle nouto- tai päätepisteeseen saapumisajan, jota on noudatettava. Ohjauskeskus huomioi reitityksessä esimerkiksi asiakkaan tarpeen saattamiseen ja noutamiseen, pysähdykseen matkan aikana sekä apuvälineiden tarpeen. Ohjauskeskus tallentaa asiakkaiden tilaus- ja vastaavat tiedot palvelun asianmukaisuuden valvomisen mahdollistamiseksi ja kehittämiseksi.

### 7.2. Saattaja tai seuralainen

Ohjauskeskus ilmoittaa kuljettajalle asiakkaan saattajasta (avustava henkilö), vastaanottajasta tai seuralaisesta ja apuvälineistä kuljetuksen välityksen yhteydessä. Saattajan tehtävänä on avustaa asiakasta matkan aikana. Kuljettajan on avustettava asiakasta palvelukuvauksen mukaisesti, vaikka hänellä olisi saattaja mukana.

Saattajan lisäksi kuljetuksessa voi matkustaa myös muita henkilöitä tilaajan kuljetuspalveluohjeen mukaisesti.

### 7.3. Vastaanottaja

Mikäli asiakkaan asiakasprofiiliin tai ohjauskeskuksen ohjeiden mukaan asiakkaalla on tarve vastaanottajalle kuljetuksen päätepisteessä, kuljettajan tulee huolehtia, että asiakas ja vastaanottaja kohtaavat. Ohjauskeskus välittää kuljettajalle tiedon vastaanottajan sijainnista ja yhteystiedoista. Mikäli asiakasta ei saa jättää yksin, tulee kuljettajan erityisesti huolehtia, että asiakas luovutetaan vastaanottajalle. Kuljettaja on vastuussa asiakkaan turvallisuudesta, kunnes asiakas on luovutettu vastaanottajalle annettujen tietojen mukaisesti. Kuljettajan tulee varmistua, että vastaanottaja on asiakkaan tarkoitettu vastaanottaja.

Ohjauskeskus antaa tarvittaessa erilliset ohjeet siitä, miten toimitaan tilanteessa, jossa vastaanottajaa ei tavoiteta. Ohjeita on noudatettava.

## 7.4. Pysähdykset ja reitiltä poikkeaminen

Asiakkailla on oikeus pysähdykseen matkan aikana tilaajan kuljetuspalvelun asiakasohjeen mukaisesti. Asiakas kertoo pysähdyksestä ja sen osoitteesta tilauksen yhteydessä. Mikäli reitiltä poiketaan muutoin, veloitetaan tällöin yksi matka lisää.

## 7.1. Apuvälineet ja avustajakoirat

Asiakkaalla on oikeus kuljettaa mukanaan tarvittavat apuvälineet ja opas- ja avustajakoira tilaajan kuljetuspalvelun asiakasohjeen mukaisesti. Asiakkaat ohjataan ilmoittamaan apuvälineistä tilauksen yhteydessä. Kuljettajan tehtävänä on kiinnittää apuvälineet annettujen määräysten mukaisesti. Pyörätuolit ja niissä matkustavat on luotettavasti kiinnitettävä ajoneuvoon standardin SFS 5912 mukaisesti.

Asiakkaalla voi olla kuljetuksessa mukana lisäksi tavanomaiset mukana kuljetettavat tavarat (esim. ostoskassi, matkalaukku, lastenrattaat ja vastaavat).

# 8. Asiakkaan avustaminen ja saattoapu

## 8.1. Asiakkaan avustaminen

Kuljettajan on kohdeltava asiakkaita asiallisesti ja kohteliaasti sekä otettava huomioon kunkin asiakkaan erityiset tarpeet. Kuljettajan tulee avustaa asiakasta tarvittaessa ja varmistaa asiakkaan turvallinen autoon tulo ja siitä poistuminen. Kuljettajan on tarpeen mukaan autettava asiakasta turvavyön kiinnittämisessä. Kuljettajan tulee tarjota ja antaa apua asiakkaan tavaroita lastattaessa ja purettaessa ja kantaa autoon tai autosta määränpähän sellaiset tavarat, jotka hän pystyy viemään sisälle samalla, kun saattaa asiakasta. Lisäksi kuljettajan tulee huolehtia perille myös mukana olevat apuvälineet.

Kuljettaja noutaa tarvittaessa asiakkaan noutokohteesta sisältä autoon ja saattaa sisälle kohteeseen ohjauskeskuksen ohjeen tai asiakasprofiiliin näin edellyttäessä. Nouto- ja saattotilanteissa tulee noudattaa hienotunteisuutta.

Edellä mainittu avustaminen kuuluu palvelun hintaan, eikä siitä makseta erillistä korvausta.

## 8.2. Inva-varusteisen auton käyttö



Mikäli asiakkaalla on oikeus käyttää inva-varusteista autoa, oikeus on merkitty asiakkaan asiakasprofiiliin. Kuljettaja avustaa pyörätuolia tai vastaavaa liikumisen apuvälinettä käyttävän asiakkaan apuvälineineen ja mukana kuljetettavine tavaroineen sisältä noutokohteesta autoon ja kuljetuksen päätepisteessä autosta sisälle kohteeseen.

Palveluntuottajalla on oikeus korvaukseen avustamisesta sopimuksen mukaisesti. Avustamisen lisä on matkakohtainen ja kattaa avustamisen matkan alku- ja loppupäässä.

### 8.3. Inva-varusteisen auton käyttö ja lisäapu

Mikäli asiakkaalla on oikeus käyttää inva-varusteista autoa (inva-auto), oikeus on merkitty asiakkaan asiakasprofiiliin. Kuljettaja avustaa pyörätuolia tai vastaavaa liikumisen apuvälinettä käyttävän asiakkaan apuvälineineen ja mukana kuljetettavine tavaroineen sisältä noutokohteesta autoon tai kuljetuksen päätepisteessä autosta sisälle kohteeseen. Avustaminen edellyttää lisäksi kantamista käsivoimin tai erityisen CE-merkityn porraskiipijän avulla rakennuksen vähintään neljä askelmaa käsittävässä portaikoissa tai asiakkaan avustamista CE-merkityillä paareilla.

Palveluntuottajalla on oikeus korvaukseen lisäavusta sopimuksen mukaisesti. Lisäavun korvaus on matkakohtainen ja kattaa avustamisen matkan alku- ja loppupäässä.

### 8.4. Kuljettajan saattoapu matkaketjussa

Asiakkaalla voi olla asiakasprofiilin merkitty oikeus kuljettajan saattoapuun matkaketjussa. Tällöin kuljettaja saattaa asiakkaan perille omalle paikalle asiakkaan tilaaman matkaketjun seuraavaan liikennevälineeseen. Kuljettajan on huolehdittava asiakkaan turvallisesta sijoittumisesta seuraavassa liikennevälineessä. Mikäli seuraava liikenneväline ei ole paikalla aikataulun mukaisesti tai se on myöhässä enemmän kuin 15 minuuttia, kuljettajan on otettava yhteyttä ohjauskeskukseen. Ohjauskeskus ohjeistaa toimintatavan tilanteessa.

Asiakas mainitsee saattoavun tarpeestaan kuljetusta tilatessaan.

Palveluntuottajalla on oikeus korvaukseen kuljettajan saattoavusta sopimuksen mukaisesti.

## 9. Matkojen yhdistely

Kuljetus voidaan yhdistellä toiseen kuljetukseen/matkaan tilaajan kuljetuspalvelun asiakasohjeen mukaisesti. Kuljettajan on toteutettava yhdistelty kuljetus ohjauskeskuksen välittämän reitin ja muiden ohjeiden mukaisesti. Reitti voi muuttua kuljetuksen aikana.

Kuljetuksiin voidaan tilaajan erikseen ilmoittamalla tavalla yhdistellä myös muita soveltuvia henkilö- ja tavarakuljetuksia ja tilaajan palveluliikenteen matkoja.

## 10. Matkojen maksaminen

Asiakas todentaa matkaoikeutensa tilaajan tarkemmin ilmoittamalla tavalla, esimerkiksi asiakasnumerialueella, nimellä tai kortilla.

Kuljettaja perii asiakkaalta ja mahdollisilta seuralaisilta omavastuusuuden ohjauskeskuksen ilmoituksen mukaisesti. Saattajalta ei peritä omavastuuta.

Omvastuuosuuden maksua varten autoissa tulee olla toimiva pankkikorttien lukulaite (sirukortit), sisältäen kuittitulostimen. Kuljettajalla tulee olla valmius ottaa asiakasmaksut vastaan myös käteisellä rahalla. Asiakkaalle on annettava kuitti maksetusta omavastuusta. Kuitissa on oltava näkyvissä vähintään päivämäärä ja asiakkaan maksama hinta sekä jäljellä olevien matkojen määrä.

## 11. Poikkeamat ja häiriöt

Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan asiakkaan turvallisuudesta poikkeama- ja häiriötilanteissa tarvittavin keinoin. Ohjauskeskus antaa kuljettajalle tilanteen mukaiset ohjeet ja järjestee tarvittaessa uusintakuljetukset tai on yhteydessä asiakkaan ilmoittamaan yhteyshenkilöön. Tilaaja antaa tarvittaessa täydentävät ohjeet poikkeamatilanteisiin. Hätätilanteessa palveluntuottaja 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:

- 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,
- asiakkaan tilattu kyyti jää saapumatta,
- kyyti katkeaa ajoneuvon rikkoutumisen takia tai muusta vastaavasta syystä,
- asiakkaan tilattu kyyti myöhästyy yli 15 minuuttia sovitusta ajasta,
- muu vastaava olennainen puute palvelussa.

Poikkeamatilanteessa ohjauskeskuspalvelun ja kuljetuspalvelun tuottajan on ryhdyttävä yhteistyössä välittömiin toimiin asiakkaan turvaamiseksi käytettävissään olevin keinoin.

Ohjauskeskus tallentaa tiedot poikkeamista ja niiden hoitamisesta. Palveluntuottaja toimittaa ohjauskeskukselle tai tilaajalle viipymättä selvityksen poikkeamatilanteen kulusta ja hoitamisesta.

## 12. Luvat ja ilmoitukset

Taksiliikenteen harjoittajalla on oltava voimassa oleva, liikennepalvelulain II osan, 1 luvun 4 §:n tarkoittama taksiliikennelupa.

Linja-autoliikenteen harjoittajalla on oltava voimassa oleva, liikennepalvelulain II osan 1 luvun 5 §:n mukainen henkilöliikennelupa.

Luvan haltijalla on oltava liikenteestä vastaava henkilö, joka tosiasiallisesti ja jatkuvasti johtaa yrityksen liikenteenharjoittamista ja edustaa yritystä.

## 13. Lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittäminen

Kuljetuspalvelun tuottaja vastaa, että sen kanssa työsopimussuhteessa olevat alaikäisten henkilöiden kuljetuksia hoitavat kuljettajat ovat taustaltaan nuhteettomia. Työnantajan tulee noudattaa lasten

kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) säännöksiä. Työnantaja merkitsee uuden työntekijän rikostaustan selvittämisen ajankohdan ja suorittajan nimen muistioon, johon tilaajalla on oikeus tutustua tilaajan sitä pyytäessä.

## 14. Palvelua toteuttava henkilöstö

### 14.1. Vaatimukset kuljettajalle

Kuljettajaa koskevat vähimmäisvaatimukset ovat seuraavat:

- kuljettajan on täytettävä liikennepalvelulain II osan 3 luvun 1 §:n mukaiset vaatimukset = taksinkuljettajan ajolupa tai linja-auton kuljettajan ammattipätevyys
- kuljettaja varmistaa matkustajan turvallisen ajoneuvon tulon ja siitä poistumisen ja tarjoaa hänelle hänen tarvitsemaansa apua,
- kuljettajan on tarvittaessa noudattava asiakas kotoa ja varmistettava, että asiakas pääsee turvallisesti takaisin sisälle kohteeseen,
- kuljettajalla on kyky ottaa huomioon matkustajan toimintarajoituksista johtuvat erityiset tarpeet kuten puheen, ymmärtämisen, liikkumisen alueella olevat toimintarajoitteet sekä aistivammaan liittyvät erityistarpeet,
- kuljettajalla on hyvät vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutaidot,
- palvelun on oltava ystävällistä ja asiallista,
- kuljettaja ei tupakoi ajoneuvossa eikä käytä voimakkaita hajusteita,
- kuljettaja käyttää turvavyötä ja huolehtii, että myös kyydissä olevat asiakkaat käyttävät turvavyötä,
- kuljettaja kiinnittää pyörätuolit ja apuvälineet oikein ja asianmukaisesti,
- kuljettajalla on sujuva suomen ja/tai ruotsin kielen taito,
- kuljettaja ei käytä matkan aikana lainvastaisesti matkapuhelinta,
- kuljettaja noudattaa vaitiolovelvollisuutta asiakasasioissa,
- kuljettajalla on riittävää paikallistuntemus matkojen sujuvaa toteuttamista varten ja
- kuljettajalla tulee olla suoritettuna EA1 -ensiapukoulutus viimeistään vuoden kuluessa sopimuksen solmimisesta. Tilaaja tulee tarjoamaan vähintään yhden ensiapukoulutuksen / sopimusvuosi yhteiskoulutuksena.

### 14.2. Vaatimukset kuljetuspalvelun tuottajan yhteyshenkilölle

Kuljetuspalvelun tuottajan on nimettävä tilaajalle yhteyshenkilö. Yhteyshenkilön tehtävistä on sovittu sopimuksessa. Yhteyshenkilöä koskevat vähimmäisvaatimukset ovat seuraavat:



- yhteyshenkilö on tavoitettavissa arkisin klo 9 - 15,
- yhteyshenkilöllä on tehtävän hoitamisen edellyttämä osaaminen ja kokemus,
- yhteyshenkilöllä on hyvät vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutaidot,
- yhteyshenkilöllä on sujuva suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito sekä riittävä ruotsinkielen taito.

## 15. Kuljetuksiin käytettävä kalusto

Liikennöinnissä käytettävä kaluston on oltava Suomen tieliikenteeseen hyväksyttyä, toimintakuntoista ja katsastettua. Kalustoon kuuluvat ajoneuvot on huollettava ja siivottava säännöllisesti. Ajoneuvojen tulee olla siistejä ja puhtaita ja kaluston teknisten laitteiden tulee toimia moitteettomasti. Ajoneuvojen ikä on koko sopimuskauden ajan enintään viisi (5) vuotta (henkilöautot) ja enintään seitsemän (7) inva- ja paariautot.

Kuljetuksiin käytettävän kaluston tulee soveltua kohderyhmän henkilöiden kuljettamisaseen. Inva- ja paariautojen on täytettävä EURO 5 päästövaatimukset ja henkilöautojen EURO 6 päästövaatimukset. Lisäksi kaluston on täytettävä voimassa olevan ajoneuvolain (1090/2002) mukaiset M1 tai M2 -luokan ajoneuvovaatimukset.

### **Ajoneuvoluokka M1 tai M2**

M1-luokan henkilöiden kuljetukseen valmistettu ajoneuvo, jossa on kuljettajan lisäksi tilaa enintään kahdeksalle henkilölle tai M2-luokan henkilöiden kuljetukseen valmistettu ajoneuvo, jossa on kuljettajan lisäksi tilaa useammalle, kuin kahdeksalle henkilölle, ja ajoneuvon kokonaismassa on enintään 5 tonnia.

- Autojen on oltava katsastettuja ja ajoluvallisia
- Autossa on oltava puhelin
- Autojen on oltava siistejä ja puhtaita
- Autot on huollettava niin, että niiden kaikki laitteet toimivat moitteettomasti
- Kuljettajan on huolehdittava siitä, että auton lämpötila ja ilmanvaihto ovat matkustajan kannalta asianmukaiset ja miellyttävät
- Autossa tulee olla liikenteen turvallisuusvirasto TraFin hyväksymä alkolukko, jos lainsäädäntö sitä vaatii
- Turvavyöt on oltava kaikissa istuimissa
- Esteettömän kalustoon kuuluvan ajoneuvon on tarvittaessa oltava varusteltu luiskalla tai nostimella, joka mahdollistaa sähköpyörätuolien käsittelyn

### **Inva-autossa edellisten lisäksi**

- Autoissa tulee olla sivuovella asiakkaan kyytiin pääsyn helpottamiseksi astinlauta. Astinlaudan tulee olla mahdollisimman leveä

- Auton rekisteröity istumapaikkamäärä on vähintään 1+8 ja enintään 1+16. Turvavyöt on oltava kaikissa istuimissa
- Inva-varusteluissa autoissa on vähintäänkin yksi pyörätuolipaikka ja Trafín hyväksymä invahissi tai luiska. Erityisesti on kiinnitettävä huomiota pyörätuolissa matkustavan henkilön turvallisuuteen. Pyörätuoli tulee kiinnittää ajoneuvoon tuolin rungosta. Kiinnityshihnojen tulee olla vammaisten henkilöiden kuljetuksen standardien mukaiset. Kiinnityshihnoja on oltava neljä, kaksi eteen ja kaksi taaksepäin. Pyörätuoli ei saa päästä normaaleissa olosuhteissa liikumaan eteen tai taaksepäin eikä siirtymään paikaltaan. Yhden henkilön tulee voida hätätilanteessa vapauttaa pyörätuoli kiinnityksistä 60 sekunnissa ja kiinnitysjärjestelmää tulee voida käyttää ilman työkaluja (Standardi SFS 5912)
- Inva-varustellun auton kulkuaukon on oltava riittävän leveä ja korkea, jotta pyörätuoliasiakkaan saa vaikeuksitta siirrettyä autoon ja autosta pois (asetus esteettömän kaluston laatuvaatimuksista 723/2009)
- Pyörätuolipaikan tilassa saa olla vaihtoehtoista käyttöä varten helposti sivuun käännettävät istuimet, joiden tarvitsema tila ei vähennä pyörätuolin tilaa
- Pyörätuoliasiakkaan kuljetussuunta on kasvot menosuuntaan päin
- Autossa on tarvittaessa apuvälineenä lisäaskelma taksin ulkopuolelle ja liukualusta asiakkaan siirtämiseksi auton penkille

#### **Paariautossa edellisten lisäksi**

- Paariauto on kooltaan suurempi tila-auto tai vastaava, joka tarvittaessa kuljettaa paripotilaan
- Paarikuljetuksissa edellytetään, että auto täyttää Trafín suosituksen paariautojen erityisvaatimuksista (TRAFI/242411/03.04.03.00/2016) mukaiset määrittelyt, kuitenkin siten että ennen vuotta 2017 paritaksiksi muutoksastastetut tilataksiautot voivat suorittaa paarikuljetuksia

