

Hankintajärjestelmän sisäinen kilpailutus pp.kk.vvvv

Liite Palvelukuvaus

Sosiaali- ja terveydenhuollon kuljetuspalvelut

Sisällysluettelo

Hankintajärjestelmän sisäinen kilpailutus pp.kk.vvvv	1
Liite Palvelukuvaus	1
1. Palvelun tilaaja.....	2
2. Hankinnan kohde ja tarkoitus	2
2.1. Hankinnan kohde ja osat	2
2.2. Kuljetuspalvelualue ja hankinnan laajuus	3
2.3. Hankinnan tarkoitus.....	3
2.4. Palvelun käyttäjien tarpeiden edellyttämä erityisosaaminen	4
3. Kuljetusten ohjaus.....	5
3.1. Kuljetusten ohjaus	5
3.2. Ohjauskeskuksen matkatieto	5
4. Ajoneuvoryhmät.....	6
4.1. Sopimusautot	6
4.2. Päiväautot	7
5. Matka	8
5.1. Matka	8
5.2. Pysähdykset ja reitiltä poikkeaminen	8
5.3. Mukana kuljetettavat tavarat, apuvälineet ja avustajakoirat	8
5.4. Asiakkaan saattaja tai seuralaiset.....	9
5.5. Matkojen maksaminen.....	9
5.6. Vakiotaksi ja suorataksi	9
6. Asiakaspalvelu.....	10
6.1. Asiakaspalvelun yleiset ehdot.....	10
6.2. Matkustajan noutaminen ja saattaminen	10
6.3. Inva-auton käyttöön oikeutetun asiakkaan avustaminen.....	10
6.4. Avustaminen matkaketjussa	11
6.5. Matkan viivästyminen tai keskeytyminen	11
7. Tavarakuljetukset.....	11
8. Lupa palvelun tuottamiseen	12
9. Vaatimukset henkilöstölle.....	12
9.1. Palveluntuottajan yhteyshenkilö.....	12
9.2. Kuljettajat	13
9.3. Lasten kanssa työskentelevien rikostaustan tarkastaminen.....	14
10. Kalusto	14
10.1. Yleiset kalustovaatimukset.....	14
10.2. Luokka 1 M1 luokan henkilöauto, sedan tai farmari	14
10.3. Luokka 2 M1 luokan henkilöauto, pieni esteetön auto	14
10.4. Luokka 3 M1 luokan henkilöauto, suuri esteetön auto	15
10.5. Luokka 4 M2 luokan linja-auto pyörätuolivalmiudella	16
10.6. Laittevaatimukset autolle	16

1. Palvelun tilaaja

Palvelun tilaajana on Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä (jatkossa tilaaja). Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä vastaa jäsenkuntiensa Hyvinkään, Järvenpään, Mäntsälän, Nurmijärven, Pornaisten ja Tuusulan sosiaali- ja terveystalouden järjestämisestä yhdenvertaisin perustein.

2. Hankinnan kohde ja tarkoitus

2.1. Hankinnan kohde ja osat

Hankinnan kohteena ovat sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökuljetukset ja muut tarpeen mukaiset kuljetuspalvelut. Kuljetuspalvelu sisältää palvelukuvauksen vaatimusten mukaisen palvelun, kuljettajan ja ajoneuvon. Kuljetusten kokonaisvaltaisesta ohjauksesta, tilausvälityksestä ja reitityksestä vastaa tilaajan ohjauskeskus. Ohjauskeskus ohjaa kuljetukset tarjouskilpailun perusteella valituille palveluntuottajille ja autoille.

Hankinnan kohteena ovat tilaajan tarpeisiin tarkoitetut

- a) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden ja potilaiden kuljetukset, jotka suuntautuvat esimerkiksi päiväkeskukseen, työkeskukseen, harrastus- tai terapiaryhmään tai vastaaviin tilaajan määrittelemiin toimintoihin
- b) sijoitettujen lasten koulukuljetukset silloin, kun ne kuuluvat tilaajan järjestettäväksi
- c) sosiaalihuoltolakiin tai vammaispalvelulakiin perustuvat työ- ja opiskelumatkat sosiaalihuollon asiakkaille
- d) terveydenhuoltolakiin perustuvat kiireettömät potilassiirrot
- e) sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön kuljetukset, jotka liittyvät palveluiden järjestämiseen ja
- f) vähäisessä määrin muut henkilökuljetukset
- g) vähäisessä määrin materiaali- ja tarvikekuljetukset silloin kun ne voidaan yhdistää henkilökuljetuksiin.

Kaikki palvelut yhdessä jatkossa "palvelut" tai "kuljetuspalvelut". Henkilökuljetukset yhdessä "henkilökuljetukset". Materiaali- ja tarvikekuljetukset "tavarakuljetukset". "Kuljetus" voi tarkoittaa henkilökuljetusta tai tavarakuljetusta.

Hankinnan kohteena olevat kuljetukset ovat yksilöllisiä kuljetuksia, yhdisteltyjä kuljetuksia ja ryhmäkuljetuksia. Kuljetukset voivat toteutua yksilöllisillä tai kiinteillä reiteillä. Tilaaja voi toteuttaa kiinteistä reiteistä myös erillisen, reittikohtaisen hankintajärjestelmän sisäisen kilpailutuksen.

Hankinnan kohteena olevat sosiaalihuollon kuljetukset perustuvat sosiaalihuoltolain, vammaispalvelulain tai kehitysvammalain säännöksiin. Hankinnan kohteena olevat terveydenhuollon kuljetukset perustuvat terveydenhuoltolain säännöksiin.

Hankinnan kohteena olevaa palvelua ei ole tarkoitettu sellaisiin terveydenhuoltoon suuntauviin matkoihin, joiden järjestämisvastuu kuuluu Kelalle. Hankinnan kohteena eivät ole terveydenhuoltolain 39 §:n mukaiset ensihoidon kuljetukset.

Tämä palvelukuvaus sisältää palvelua koskevat vähimmäisvaatimukset, joiden mukaisesti palvelu on toteutettava. Palvelu on toteutettava voimassa olevan lainsäädännön ja alemman tasoisten määräysten mukaisesti. Toteutuksessa on lisäksi noudatettava tilaajan kulloinkin voimassa olevaa liikkumista tukevien palveluiden (SHL- ja VPL-kuljetukset) soveltamisohjetta (jatkossa tilaajan soveltamisohje) tilaajan tarkemmin täsmentämällä tavalla.

Palvelu on toteutettava vähintään suomen kielellä.

2.2. Kuljetuspalvelualue ja hankinnan laajuus

Palvelut toteutuvat pääosin kuntayhtymän alueella, kuntayhtymän lähikunnissa ja Uudellamaalla. Erityisesti vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluita voidaan järjestää myös muualla Suomessa palvelun käyttäjien tarpeen edellyttämällä tavalla. Palvelun käyttäjän matkustusalue voi olla yksilöllinen sosiaalihuollon palvelupäätöksen mukaisesti. Kuljetusten matkustusalue määritellään tilaajan soveltamisohjeessa ja se voi muuttua.

Palveluntuottajan on ilmoitettava jokaiselle hankintaan osallistuvalla autolla kotikunnaksi joku kuntayhtymän alueen kunta. Kuntayhtymän alue on hankinnan toteutusta ja kuljetusten ohjausta varten jaettu kuljetuspalvelualueisiin, jotka ovat liitteen Kuljetuspalvelualueet mukaiset.

Tilaaja ei sitoudu tiettyyn hankintamäärään, vaan hankkii palvelua tarpeensa mukaisesti. Palveluntarve voi kasvaa tai pienentyä palvelun käyttäjien tarpeiden, palvelurakenteen tai lainsäädännön muutosten seurauksena. Sosiaali- ja terveystieteiden rakennemuutoksen seurauksena palveluja järjestävä taho voi muuttua. Tilaaja voi siirtyä käyttämään henkilökohtaista budjettia, palveluseteliä tai vastaavaa järjestelyä hankinnan rinnalla.

2.3. Hankinnan tarkoitus

Hankinnan tarkoituksena on toteuttaa tilaajan tarpeen mukaiset sosiaali- ja terveydenhuollon sekä muut hankinnan kohteena olevat kuljetuspalvelut. Hankinnan tarkoituksena on saada tilaajan sosiaalihuollon asiakkaiden ja terveydenhuollon potilaiden käyttöön heidän erityistarpeidensa mukainen, turvallinen ja katkeamaton kuljetuspalvelu.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden henkilökuljetuspalvelu on yleensä julkista joukkoliikennettä korvaava palvelu asiakkaille, jotka eivät voi toiminta- tai liikkumisrajoitteidensa

tai sairauden takia käyttää julkista liikennettä. Tilaaja määrittelee asiakkaan matkakoikeuden päätöksellään tai muulla vastaavalla tavalla. Palvelun tarkoituksena on asiakkaiden liikkumisen ja itsenäisen suoriutumisen mahdollistaminen yhdenvertaisesti muiden kuntalaisten kanssa. Tarkoituksena on mahdollistaa erityisesti asiakkaiden työssäkäyntiin ja opiskeluun liittyvä liikkuminen.

Terveystarpeiden mukainen kuljetus terveydenhuollon toisessa toimintayksikössä tai terveyskeskuksessa annettavaa hoitoa tai suoritettavia toimenpiteitä varten. Terveystarpeiden mukainen kuljetus kyseessä ovat muut kuin ambulanssilla suoritettavat kiireettömät potilassiirrot.

Henkilökuljetukset on tarkoitettu pääasiassa tilaajan sosiaalihuollon asiakkaille ja terveydenhuollon potilaille. Hankinnan kohteena olevien sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön kuljetusten tarkoituksena on toteuttaa henkilöstön palveluiden järjestämiseen liittyvää liikkumista. Tämä tarkoittaa esimerkiksi lääkärin, sosiaaliohjaajan tai kotihoidon työntekijän käyntiä asiakkaan luona. Henkilökuljetuksia käyttävät vähäisessä määrin myös muut henkilöt, kuten kuntayhtymän luottamushenkilöt. Henkilökuljetuksia käyttävistä henkilöistä käytetään palvelukuvauksessa määritelmää jatkossa ”matkustaja” tai ”palvelun käyttäjä”.

Hankinnan kohteena voi olla vähäisessä määrin kuntayhtymän toimintaan liittyviä tavarakuljetuksia. Tavarakuljetukset on tarkoitettu tilaajan toimialojen käyttöön. Tavarakuljetusten tarkoituksena on toteuttaa varmat, täsmälliset ja turvalliset materiaali- ja tarvikukuljetukset, joilla toteutetaan esimerkiksi terveydenhuollon välineiden ja laitteiden siirtokuljetukset tilaajan toimipisteestä toiseen. Tavarakuljetuksia voidaan toteuttaa erikseen tai yhdisteltynä henkilökuljetuksiin.

2.4. Palvelun käyttäjien tarpeiden edellyttämä erityisosaaminen

Henkilökuljetuspalvelu on pääosin tarkoitettu matkustajille, joilla on erilaisia liikkumiseen vaikuttavia fyysisiä tai psyykkisiä toimintarajoitteita tai sairauksia. Palvelua käyttävillä matkustajilla voi olla aistivamma, kuten kuulo- tai näkövamma tai ymmärtämisen, hahmottamisen tai puheen tuottamisen vaikeuksia. Palvelun käyttäjinä on eri-ikäisiä henkilöitä: lapsia, nuoria, aikuisia ja ikääntyneitä.

Hankinnan kohteena olevat henkilökuljetuspalvelut ovat merkityksellisiä niitä käyttävien perusoikeuksien toteutumisen kannalta. Palvelut ovat välttämättömiä matkustajien liikkumisen tarpeiden toteuttamiseksi ja sosiaali- ja terveyspalveluiden saamiseksi. Palvelun toimivuus, varmuus, turvallisuus ja palvelun käyttäjien erityistarpeiden mukaisuus ovat erityisen tärkeitä.

Palveluntuottajalla on oltava kyky toteuttaa henkilökuljetuspalvelu siten, että sillä voidaan vastata käyttäjäkunnan moninaisiin erityistarpeisiin. Palvelua toteuttavilla kuljettajilla on oltava eri tavoin toimintarajoitteisten matkustajien asiakaspalvelun edellyttämä osaaminen ja kokemus ja käyttäjien tarpeiden ymmärrys sekä soveltuva kalusto. Kuljettajilla on oltava

valmius palvelulla myös puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiotapoja käytäviä matkustajia. Osa palvelun käyttäjistä kommunikoi muulla kuin suomen kielellä, esimerkiksi englanniksi tai ruotsiksi. Palvelua toteuttavilla kuljettajilla on oltava hyvä paikallistuntemus siten, että matkustaja pääsee turvallisesti ja sujuvasti kuljetuskohteeseen.

3. Kuljetusten ohjaus

3.1. Kuljetusten ohjaus

Palvelun käyttäjät tilaavat kuljetukset tilaajan ohjauskeskuksesta.

Kuljetusten ja reittien ohjauksesta palveluntuottajille ja autoille vastaa tilaajan ohjauskeskus.

Vapaata, soveltuvaa ajoneuvoa haetaan ensin lähtöosoitteen kuljetuspalvelualueelta, ellei matkustajan tai matkan tarpeista muuta johdu.

Ohjauskeskus ohjaa kuljetukset sopimusautoille

1. matkustajan erityistarpeiden
2. kuljetuksen tarpeen
3. matkan aikana tapahtuvan pysähdysten tarpeen,
4. auton sijainnin ensisijaisesti lähimmällä kuljetuspalvelualueella
5. kuljetusten yhdistelyn ja paluukyydin mahdollisuuksien ja
6. palveluntuottajan tarjouksen mukaisen hinnan

mukaisessa etusijajärjestyksessä.

Mikäli useampi auto on ohjausvaihtoehtojen perusteella yhtä sopiva, noudatetaan hinnan mukaista etusijajärjestystä.

3.2. Ohjauskeskuksen matkatieto

Ohjauskeskus välittää tilauksen yhteydessä autolle tilaukseen ja matkustajan tarpeisiin perustuvan matkatiedon. Kuljetus on toteutettava matkatiedon mukaisesti.

Matkatieto sisältää matkan toteuttamisen kannalta tarpeelliset matkustajan henkilö- ja yhteystiedot, lähtö- ja pääteosoitteen, tiedon mahdollisesta pysähdyksestä matkalla, tiedot mukana kulkevista apuvälineistä tai avustajakoirasta sekä tiedot matkustajan seuralaisista ja saattajasta. Ryhmä- tai yhdistellyn matkan tai reitillä toteutuvan matkan matkatieto sisältää matkan tiedot, pysähdykset ja kyytiin nousevien asiakkaiden matkatiedot.

Matkatieto sisältää tiedon matkustajan avustamisen tarpeesta, kuten

- tarve noutamiseen ja saattamiseen
- tarve inva-autoa edellyttävään avustamiseen, porrasvetoon tai paariautoon
- edellytys luovuttamisesta vain nimetylle vastaanottajalle ja
- tarve muulle vastaaville erityistarpeista matkalla.

Matkatieto voi sisältää ehdottoman lähtö- tai saapumisajan, jota on noudatettava. Matkatieto sisältää tiedon matkustajalta ja mukana matkustavilta perittävästä omavastuista.

4. Ajoneuvoryhmät

Hankinnan kohteena olevat kuljetukset voidaan toteuttaa eri ajoneuvoryhmillä. Ajoneuvoryhmä muodostaa perusteet sille, miten palvelun ja auton on oltava tilaajan kuljetusten käytössä. Ajoneuvoryhmät ovat 1) Sopimusautot ja 2) Päiväautot.

Tilaaaja ilmoittaa kussakin hankintajärjestelmän sisäisessä tarjouspyynnössä ajoneuvoryhmän, ajoneuvoluokan ja valittavien palveluntuottajien ja autojen määrän. Tilaaaja voi toteuttaa palvelun yhdellä tai useammalla ajoneuvoryhmällä. Tilaaaja voi kilpailuttaa lisää saman tai toisen ajoneuvoryhmän autoja aiempien rinnalle, jos olemassa oleva kapasiteetti ei riitä määrällisesti tai laadullisesti. Myöhemmissä hankintajärjestelmän sisäisissä tarjouskilpailuissa ajoneuvoryhmät ja niiden ehdot voivat muuttua.

Palveluntuottajan on ilmoitettava tarjouksessaan jokaiselle tarjottavalle autolle kotikunnaksi yksi kuntayhtymän alueen kunta. Auto voi ylittää kotikunnan rajat kuljetuksia hoitaessaan.

4.1. Sopimusautot

Sopimusautot ovat ensisijainen kalusto, jos päiväautoja ei ole valittu. Sopimusautot ovat ensisijainen kalusto muina, kuin päiväautojen ajoaikoina. Päiväautojen ajoaikoina sopimusautot muodostavat täydentävän kaluston. Sopimusautot vastaavat kuljetuksista päiväautojen ajoaikojen ulkopuolella tai silloin, kun päiväautojen kapasiteetti ei riitä vastaamaan kuljetustarpeeseen.

Palveluntuottajan on ilmoitettava kuukausittain etukäteen ohjauskeskukselle sopimusauton ajoajat, jolloin se on käytettävissä tilaajan kyyteihin. Auton on oltava ilmoitetussa kotikunnassaan sovitun ajoajan alkaessa.

- Sopimusauton on oltava käytettävissä palvelun tuottamiseen vähintään xx tuntia viikossa / pääsääntöisesti päivittäin ilmoitetussa kotikunnassa.
- Ohjauskeskuksen palveluntuottajille ohjaamat tilaukset ovat pääsääntöisesti ennakkotilauksia

- Ohjauskeskuksen tarjoama matka on välittömästi hyväksyttävä tai hylättävä
- Hyväksytyt matkat on hoidettava matkatiedon mukaisesti kuljetuksen kuitanneen ajoneuvon toimesta.

4.2. Päiväautot

Päiväauto on sovittuna ajoaikana kokonaisuudessaan varattu tilaajan kuljetuksiin. Päiväautot ovat ensisijainen kalusto sovittuna ajoaikoina.

- Päiväauto ei voi ajoaikana hylätä ohjauskeskuksen sille välittämää matkaa.
- Päiväauto ei saa sovittuna ajoaikana ottaa vastaan muita, kuin tilaajan ohjauskeskuksen matkoja.
- Ajoneuvopäätelaite on pidettävä auki ajoaikoina.

Päiväauton palveluntuottajan on huolehdittava palvelun katkeamattomuudesta sovittuna ajoaikoina. Palveluntuottajan on varauduttava katkoksiin sijais- ja vara-autojärjestelmällä. Korvaava auto/kuljettaja on käytettävissä viimeistään yhden (1) tunnin kuluessa. Palveluntuottaja korvaa katkenneen palvelun tilalle hankitun palvelun kustannukset, jos tilaaja joutuu sellaisen hankkimaan.

Jos päiväauton sovittua ajoaikaa on enemmän kuin viitenä (5) päivänä viikossa, palveluntuottajalle, jolla on enintään yksi työsuhteinen työntekijä, on sallittu kaksi lepopäivää / viikko sekä enintään neljän (4) viikon loma lomakaudella (kesä- ja joululomat). Pakottavasta syystä, kuten yrittäjän tai ainoan työsuhteiden työntekijän äkillisen sairastumisen takia, myös muu katkos on sallittu. Katkos ei kuitenkaan saa kestää pidempään kuin kolme (3) kuukautta. Palveluntuottajan on ilmoitettava lepopäivät ohjauskeskukselle keskuksen määrittelemien tavoin etukäteen. Lomista on ilmoitettava viimeistään kaksi kuukautta ennen niiden alkamista. Äkillisistä katkoksista on ilmoitettava heti kun ne ovat tiedossa.

Päiväauton hinta muodossa päivähinta. Päiväauton ajoaika on 8 tuntia päivässä ma-pe. Ajoaika ajoittuu välille 6 – 20. Aika sisältää Taksiliikenteen työehtosopimuksen mukaiset ruoka- ja kahvitaumat.

Tilaaja määrittelee päiväautoille tasapuoliset ajovuorot ajoajalle neuvoteltuaan palveluntuottajien kanssa. Tavoitteena on, että tilaaja ja palveluntuottajat sopivat ajovuoroista. Ajovuorot ilmoitetaan viimeistään kolme viikkoa ennen ajovuoron alkua.

Ajoaika alkaa ensimmäisen kuljetuksen lähtöpisteestä ja päättyy viimeisen kuljetuksen päätepisteeseen. Päiväauton ajoaika voi ylittyä vähäisessä määrin käynnissä olevan kuljetuksen takia. Ylimenevä ajoaika korvataan päiväauton päivähinnasta laskettavan tuntihinnan mukaisesti.

5. Matka

5.1. Matka

Matka on ohjauskeskuksen matkatiedon mukainen kuljetus, joka toteutuu kuljetuksen tarpeen mukaisesti. Matka alkaa tilauksen mukaisesta lähtöpisteestä, jossa matkustaja nousee auton kyytiin. Matka päättyy tilauksen mukaiseen päätepisteeseen, jossa matkustaja nousee pois kyydistä. Tavarakuljetuksessa noudatetaan vastaavia periaatteita.

Matka voi olla yksilöllinen matka, jolloin matkustaja matkustaa yksin. Matka voi olla yhdistetty matka, jolloin matkustajat ovat eri osoitteista mukaan nousevia ja eri osoitteissa pois jääviä. Matka voi toteutua kiinteää reittiä pitkin yksilöllisenä tai ryhmäkuljetuksena.

Ennakkotilaus on matka, joka on tilattu viimeistään XXX ennen ohjauskeskuksen määrittelemää auton saapumisaikaa lähtöosoitteeseen.

Ohjauskeskus voi peruuttaa ennakkoon tilatun ja palveluntuottajan hyväksymän matkan ilmoittamalla siitä palveluntuottajalle viimeistään XXX.

Sopimusauton palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa peruutetun matkan hinta tilaajalta, jos peruutus tapahtuu myöhemmin.

5.2. Pysähdykset ja reitiltä poikkeaminen

Vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisissa yksilöllisissä kuljetuksissa matkan aikana sallitaan lyhyt enintään 15 minuutin pysähdys. Matkat tulee tehdä suorinta reittiä käyttäen. Yksilöllisellä, yhdensuuntaisella matkalla matkustaja voi tehdä yhden, enintään 15 minuutin pysähdysten. Mikäli mukana ei ole saattajaa, taksinkuljettaja voi toimia saattajana 15 minuuttia yhtä matkaa kohden matkakohteessa esimerkiksi kaupassa. Paluumatka on uusi kuljetuspalvelumatka.

Pysähdykset ja reitiltä poikkeaminen on toteutettava tilaajan soveltamisohjeen ja ohjauskeskuksen matkatiedon mukaisesti. Tilaaja voi muuttaa pysähdysten kestoa ja antaa tarkemmat ohjeet reitiltä poikkeamisen toteuttamisesta.

5.3. Mukana kuljetettavat tavarat, apuvälineet ja avustajakoirat

Matkustajalla voi olla matkalla mukana tavanomaiset mukana kuljetettavat tavarat. Näitä ovat esimerkiksi ostoskassi, matkalaukku, lemmikkieläin, lastenrattaat ja vastaavat. Suurien kodinkoneiden, painavien huonekalujen tai muiden vastaavien kuljettaminen ei kuulu henkilökuljetukseen.

Matkustajalla voi olla mukanaan apuvälineet ja opas- tai avustajakoira. Kuljettajan on kiinnitettävä apuvälineet tilaajan ohjeiden ja annettujen määräysten mukaisesti. Opas- tai avustajakoira on pyrittävä kiinnittämään turvavyöllä.

5.4. Asiakkaan saattaja tai seuralaiset

Matkustajalla voi olla mukanaan saattaja ja seuralaiset. Matkustajat ohjataan ilmoittamaan lähenkilöistä kuljetuksen tilaamisen yhteydessä.

Sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaisissa kuljetuksissa matkustajan yksi saattaja tai seuralainen voi matkustaa mukana. Myös tulkki ja matkustajan alaikäiset lapset saavat matkustaa mukana kydyissä. Tilaaja voi muuttaa edellä mainittuja ehtoja.

5.5. Matkojen maksaminen

Sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaisissa kuljetuksissa matkustajat todentavat matkakoikeutensa asiakasnumerolla tai vastaavalla tunnisteella. Tilaaja laskuttaa omavastuusuudet matkustajalta erikseen.

Tilaaja voi siirtyä järjestelmään, jossa matkakoikeuden todentaminen esimerkiksi asiakasnumerolla tai muulla tunnisteella.

5.6. Vakiotaksi ja suorataksi

Tilaaja voi myöntää palvelun käyttäjälle oikeuden yhteen tai useampaan vakiotaksiin tai vakiokuljettajaan. Vakiotaksin myöntäminen perustuu palvelun käyttäjän erityistarpeisiin ja tilaajan soveltamisohjeeseen. Vakiotaksiin oikeutettu käyttäjä suorittaa palveluntuottajan valinnan tarjouskilpailussa valittujen palveluntuottajien joukosta. Valinta kohdistuu ensisijaisesti niihin autoihin, joiden kotikunnaksi on ilmoitettu palvelun käyttäjän kotikunta. Jos tarpeisiin vastaavaa palveluntuottajaa ei löydy kotikunnasta, valinta tehdään kaikkien valittujen palveluntuottajien joukosta.

Suorataksi osoitetaan sellaisille vammaispalvelulain mukaisia työ- ja opiskelumatkoja tekeväälle asiakkaalle, jonka matkoja ei voida yhdistellä. Tällöin ohjauskeskus suorittaa vakiotaksin palveluntuottajan valinnan siten, että valintaperusteena on palveluntuottajan tarpeen mukainen ajoneuvo ja edullisin hinta/laatusuhde. Valinta kohdistuu ensisijaisesti niihin autoihin, joiden kotikunnaksi on ilmoitettu palvelun käyttäjän kotikunta. Asiakas tilaa suorataksikyydyt suoraan palveluntuottajalta siihen asti, kunnes tilaajan ohjauskeskustoiminta laajenee. Tilaaja ilmoittaa laajentumisesta palveluntuottajille hyvissä ajoin.

6. Asiakaspalvelu

6.1. Asiakaspalvelun yleiset ehdot

Asiakaspalvelun on oltava ystävällistä ja asiallista. Asiakaspalvelussa on otettava huomioon matkustajien erityistarpeet ja toimintarajoitteet.

Kuljettajan tehtävänä on tarvittaessa avustaa matkustajaa ja varmistaa matkustajan turvallinen kyytiin nousu ja poistuminen. Tarvittaessa kuljettajan on avustettava matkustajaa turvavyön kiinnittämisessä.

Kuljettajan tehtävänä on antaa apua matkustajan mukana olevien tavanomaisten matkatarvikkeiden tavaroiden lastaamiseen ja purkamiseen. Tarvittaessa kuljettajan tehtävänä on avustaa matkustajaa tavaroiden kantamisessa kohteeseen asti.

6.2. Matkustajan noutaminen ja saattaminen

Kuljettajan on noudettava matkustaja sisältä kohteesta ja varmistettava että matkustaja pääsee turvallisesti perille kohteeseen, jos matkatieto tai muuten olosuhteet näin edellyttävät. Noutaminen ja saattaminen on toteutettava hienotunteisesti.

Jos matkatiedon mukaan matkustaja voidaan luovuttaa vain vastaanottajalle, matkatietoa on noudatettava tarkoin. Jos vastaanottaja ei ole paikalla, voi kuljettaja soittaa vastaanottajalle, jos puhelinnumero on matkatiedossa. Muutoin kuljettajan on otettava yhteys ohjauskeskukseen lisäohjeiden saamiseksi. Matkustajaa ei saa jättää yksin.

6.3. Inva-auton käyttöön oikeutetun asiakkaan avustaminen

Kuljettajan on avustettava inva-varustetun auton käyttöön oikeutettu matkustaja sisältä lähtöpaikasta sisälle perille kohteeseen. Kuljettajan on lisäksi avustettava matkustajaa mukana kulkevien tavaroiden perille saamisessa.

Pyörätuolit ja niissä matkustavat on luotettavasti kiinnitettävä ajoneuvoon standardin SFS 5912 tai standardin ISO 10542-1:2012 mukaisesti.

Sopimusauton palveluntuottajalla on oikeus inva-avustamislisään tarjouspyynnön mukaisesti. Lisä kattaa avustamisen matkan alku- ja loppupäässä sekä mahdollisella pysähdyksellä.

6.4. Avustaminen matkaketjussa

Matkaketju tarkoittaa eri liikennevälineiden ja -muotojen kokonaisuutta, jossa matkustaja siirtyy liikennevälineestä toiseen. Kuljetuspalvelu voi olla osana matkaketjua missä vaiheessa tahansa. Matkustaja tilaa matkaketjun kuljetuspalveluun liittyvän osan etukäteen.

Matkustajan oikeus avustamiseen matkaketjussa ilmenee matkatiedosta. Matkatieto sisältää myös tarkemmat tiedot avustamisesta.

Matkaketjussa tapahtuvaan avustamiseen oikeutettu matkustaja on saatettava matkaketjun seuraavaan liikennevälineeseen tai noudettava edeltävästä liikennevälineestä. Saattaminen tai noutaminen tapahtuu liikennevälineeseen perille omalle paikalle. Jos käytävissä on terminaalin kohtaamispaikka, saattaminen tai noutaminen voi kohdistua sinne. Tällöin matkustaja on tilannut etukäteen avustamispalvelun liikenteenharjoittajan terminaalista.

Jos matkaketjuun kuuluva liikenneväline on myöhässä enemmän kuin 15 minuuttia, kuljettajan on otettava yhteyttä ohjauskeskukseen. Ohjauskeskus antaa tarkemmat toimintaohjeet. Matkustajaa ei saa jättää yksin ilman ohjauskeskuksen lupaa.

Sopimusauton palveluntuottajalla on oikeus korvaukseen avustamisesta matkaketjussa tarjouspyynnön mukaisesti.

6.5. Matkan viivästyminen tai keskeytyminen

Kuljettajan on huolehdittava matkustajan turvallisuudesta tarvittavin keinoin, jos matka keskeytyy tai viivästy esimerkiksi auton rikkoutumisen, liikenteen häiriön tai vastaavan syyn takia. Kuljettajan on oltava yhteydessä ohjauskeskukseen, joka antaa tarkemmat toimintaohjeet.

Palveluntuottajan vastuusta tuottaa palvelua poikkeusoloissa ja yhteiskunnallisissa laajemmissa häiriötilanteissa on sovittu sopimuksessa.

7. Tavarakuljetukset

Hankinnan kohteena ovat tavarakuljetukset vähäisessä määrin, silloin kun ne soveltuvat yhdisteltäviksi henkilökuljetuksiin. Tavarakuljetuksia ovat esimerkiksi

- tarvikkeiden ja pienikokoisten laitteiden kuljetuksia
- välinehuollon kuljetuksia
- sisäisen postin kuljetuksia
- laboratorionäytteiden kuljetuksia ja
- muita vastaavia kuljetuksia.

Tavarakuljetukseen kuuluu sisältä kohteesta noutaminen ja sisälle kohteeseen toimittaminen.

Tavarakuljetukset toteutuvat tyypillisesti tilaajan eri yksiköiden välillä tai ne suuntautuvat tilaajan asiakkaan luo.

Palvelukuvausten kohdat **XXX eivät** koske tavarakuljetuksia.

Tilaajan ohjauskeskus ohjaa tavarakuljetukset valituille palveluntuottajille. Ohjauksen perusteissa noudatetaan soveltuvin osin henkilökuljetusten ohjausperusteita.

8. Lupa palvelun tuottamiseen

Taksiliikenteen harjoittajalla on oltava voimassa oleva, liikennepalvelulain 3 §:n tarkoittama taksiliikennelupa.

Linja-autoliikenteen harjoittajalla on oltava voimassa oleva, liikennepalvelulain 3 §:n mukainen henkilöliikennelupa.

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

Kommentoitu [SL1]: Valvonnassa huomioitava, että yrittäjäkoe on oltava suoritettuna 1.4.2021, tai lupa perutaan Trafikomin toimesta.

9. Vaatimukset henkilöstölle

9.1. Palveluntuottajan yhteyshenkilö

Palveluntuottajan on nimettävä tilaajalle palvelun yhteyshenkilö. Yhteyshenkilölle on nimettävä sijainen. Vaatimus sijaisesta ei koske palveluntuottajaa, jolla on palveluksessaan vähemmän kuin viisi (5) kuljettajaa.

Yhteyshenkilön tehtävänä on huolehtia palvelua koskevasta yhteydenpidosta tilaajan kanssa. Yhteyshenkilön on täytettävä seuraavat vähimmäisvaatimukset:

- yhteyshenkilö on tavoitettavissa maanantaista perjantaihin klo 8–16
- yhteyshenkilöllä on tehtävän hoitamisen edellyttämä osaaminen ja kokemus
- yhteyshenkilöllä on hyvät vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutaidot
- yhteyshenkilöllä on sujuva suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito. Tilaajalla on oikeus haastatella yhteyshenkilö kielitaitovaatimuksen täyttymisen varmistamiseksi.

9.2. Kuljettajat

Henkilö- ja tavarakuljetuspalvelussa on noudatettava seuraavia kuljettajaa koskevia vähimmäisvaatimuksia:

- Henkilökuljetuksissa vaatimuksena on liikennepalvelulain tarkoittama taksinkuljettajan ajolupa tai linja-auton kuljettajan ammattipätevyys.
- Tavarakuljetuksissa vaatimuksena on liikennepalvelulain tarkoittama kuorma-auton kuljettajan ammattipätevyys.
- Kuljettajalla on oltava kuljettamaansa ajoneuvoa vastaava ajo-oikeus ja vähimmäisikä.
- Kuljettajat ovat tehtäviinsä perehdytettyjä ja he saavat tarvittaessa työnantajalta tukea palvelun toteuttamiseen
- Kuljettajalla on hyvät vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutaidot.
- Kuljettajalla on sujuva suomen taito. Tilaajalla on oikeus haastatella työntekijä kielitaitovaatimuksen täyttymisen varmistamiseksi.
- Matkapuhelimen käyttö matkan aikana toteutuu lain mukaisesti.
- Kuljettaja noudattaa salassapito- ja vaitiovelvollisuutta asiakas- ja potilastiedoista tarkemmin sopimuksessa määritellyllä tavalla.
- Kuljettajalla on hyvä paikallistuntemus matkojen sujuvaa ja turvallista toteuttamista varten.

Kommentoitu [SL2]: Taksiluvalla ilmeisesti saa kuljettaa, jos hakee Trarista lisäluvan

Henkilökuljetuksissa on lisäksi noudatettava seuraavia vähimmäisvaatimuksia:

- Kuljettajalla on kyky ottaa huomioon matkustajan toimintarajoituksista johtuvat erityiset tarpeet kuten puheen, ymmärtämisen, liikkumisen alueella olevat toimintarajoitteet sekä aistivammaan liittyvät erityistarpeet
- Kuljettajalla on valmiudet toimivaan vuorovaikutukseen puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiotapoja käyttävien matkustajien kanssa
- Kuljettajalla on valmiudet lapsiasiakkaiden palveluun ja erityiseen huomioimiseen
- Kuljettaja ei tupakoi autossa tai sen välittömässä läheisyydessä eikä käytä voimakkaita hajusteita
- Kuljettaja käyttää turvavyötä ja huolehtii, että kyydissä olevat asiakkaat käyttävät turvavyötä
- Kuljettaja kiinnittää pyörätuolit ja apuvälineet vaatimusten mukaisesti
- Kuljettajalla on oltava suoritettuna EA1 -tasoinen ensiapukoulutus viimeistään XXXX kuluessa sopimuksen solmimisesta.

Tilaaja voi edellyttää, kuljettajat osallistuvat tilaajan järjestämiin, enintään yhden (1) päivän laajuisiin koulutuksiin toimintarajoitteisten asiakkaiden palvelun toteuttamisesta. Tilaaja ei maksa eri korvausta koulutukseen osallistumisesta.

9.3. Lasten kanssa työskentelevien rikostaustan tarkastaminen

Palveluntuottaja vastaa, että sen kanssa työsuhteessa 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 pyynnöstä tutustua.

10. Kalusto

10.1. Yleiset kalustovaatimukset

Palveluun käytettävien autojen tulee olla Suomen tieliikenteeseen hyväksytyjä ja katsastettuja. Palveluun käytettävien autojen tulee olla kansalliseen tieliikenteeseen tyyppihyväksytyjä ajoneuvolain (1090/2002) mukaisesti.

Autot on huollettava ja pidettävä kunnossa niin, että laitteet toimivat moitteettomasti. Autojen on oltava siistejä ja puhtaita. Autoissa on oltava mahdollisuus lämpötilan ja ilmanvaihdon säätöön matkustajien kannalta asianmukaiseksi ja miellyttäväksi. Palveluntuottajan on tarvittaessa varmistettava auton soveltuvuus liikennöintiin huonokuntoisilla teillä.

10.2. Luokka 1 M1 luokan henkilöauto, sedan tai farmari

Luokan 1 auto on henkilöiden kuljetukseen valmistettu ajoneuvo, jossa on kuljettajan lisäksi tilaa vähintään kolmelle (3) ja enintään kuudelle (6) henkilölle. Ajoneuvossa on oltava neljä (4) auton sivuilla sijaitsevaa ovea. Ajoneuvon kattorakenteen on oltava kiinnitettynä kiinteästi auton korirakenteeseen.

Päästöluokituksen on oltava vähintään EURO 6.

10.3. Luokka 2 M1 luokan henkilöauto, pieni esteetön auto

Luokan 2 auto on esteetön ajoneuvo, joka on varustettu erityisesti pyörätuolia käyttävien liikuntarajoitteisten asiakkaiden kuljetusta varten.

Luokan 2 autossa on oltava pyörätuolia varten nostin tai leveyssuunnassa yhtenäinen ja turvallinen kulkuluiska, jonka kaltevuus on enintään 14 prosenttia. Kulkuluiskan kaltevuus saa olla enintään 21 prosenttia, jos kulkuluiskalla liikkumista varten on käytössä sähköisesti kelautuvat ja lukittavat pyörätuolin kiinnitysvyöt.

Luokan 2 autossa on oltava pyörätuolipaikka, jonka leveys on vähintään 0,75 metriä ja pituus vähintään 1,10 metriä. Pyörätuolipaikan korkeus on pienessä esteettömässä autossa

vähintään 1,40 metriä. Pyörätuolipaikan kohdalla lattian sisätilan kaltevuus saa olla korkeintaan yksi (1) prosentti lukuun ottamatta pitkittäissuuntaa, jossa kaltevuus voi olla eteenpäin nousevasti enintään viisi (5) prosenttia. Pyörätuolipaikalla saa olla vaihtoehtoista käyttöä varten helposti sivuun käännettävät istuimet, joiden tarvitsema tila sivuun käännettynä ei rajoita edellä määrättyä pyörätuolipaikan tilaa. Pyörätuolin ja siinä matkustava tulee olla luotettavasti kiinnitettävissä ajoneuvoon standardin SFS 5912 tai standardin ISO 10542-1:2012 mukaisesti.

Pyörätuolipaikalle johtavan kulkuaukon leveys on lattiatasossa vähintään 0,80 metriä ja enintään 30 millimetriä pyörätuolipaikan lattiatason yläpuolelta mitattuna. Pyörätuolipaikalle johtavan kulkuaukon korkeus on pienessä esteettömässä autossa vähintään 1,35 metriä. Kulku autoon on järjestettävä helpoksi.

Päästöluokituksen on oltava vähintään EURO 5.

10.4. Luokka 3 M1 luokan henkilöauto, suuri esteetön auto

Luokan 3 auto on esteetön ajoneuvo, joka on varustettu erityisesti pyörätuolia käyttävien liikuntarajoitteisten asiakkaiden kuljetusta varten.

Luokan 3 autossa on oltava pyörätuolia varten nostin tai leveysuunnassa yhtenäinen ja turvallinen kulkuluiska, jonka kaltevuus on enintään 14 prosenttia. Kulkuluiskan kaltevuus saa olla enintään 21 prosenttia, jos kulkuluiskalla liikkumista varten on käytössä sähköisesti kelautuvat ja lukittuvat pyörätuolin kiinnitysvyöt.

Luokan 3 autossa on oltava pyörätuolipaikka, jonka leveys on vähintään 0,75 metriä ja pituus vähintään 1,10 metriä. Pyörätuolipaikan korkeus on suuressa esteettömässä autossa vähintään 1,45 metriä. Pyörätuolipaikan kohdalla lattian sisätilan kaltevuus saa olla korkeintaan yksi (1) prosentti lukuun ottamatta pitkittäissuuntaa, jossa kaltevuus voi olla eteenpäin nousevasti enintään viisi (5) prosenttia. Pyörätuolipaikalla saa olla vaihtoehtoista käyttöä varten helposti sivuun käännettävät istuimet, joiden tarvitsema tila sivuun käännettynä ei rajoita edellä määrättyä pyörätuolipaikan tilaa. Pyörätuolin ja siinä matkustava tulee olla luotettavasti kiinnitettävissä ajoneuvoon standardin SFS 5912 tai standardin ISO 10542-1:2012 mukaisesti.

Pyörätuolipaikalle johtavan kulkuaukon leveys on lattiatasossa vähintään 0,80 metriä ja enintään 30 millimetriä pyörätuolipaikan lattiatason yläpuolelta mitattuna. Pyörätuolipaikalle johtavan kulkuaukon korkeus on suuressa esteettömässä autossa vähintään 1,45 metriä. Kulku autoon on järjestettävä helpoksi.

Päästöluokituksen on oltava vähintään EURO 5.

10.5. Luokka 4 M2 luokan linja-auto pyörätuolivalmiudella

Kommentoitu [SL3]: Lisättävä SFS-pyörätuolistandardin mukainen kiinnitys myös tähän

Luokan 4 auto on henkilöiden kuljetukseen valmistettu ajoneuvo, jossa on kuljettajan istu-
mapaikan lisäksi enemmän kuin 8 ja enintään 16 istuinpaikkaa. Autossa on pyörätuolival-
mius. Ajoneuvon kokonaismassa on enintään viisi (5) tonnia.

Päästöluokituksen on oltava vähintään EURO 5.

10.6. Laitevaatimukset autolle

Ohjauskeskuksella on hankinnan alkaessa käytössään Movit-ohjausjärjestelmä.

Autossa on oltava ohjauskeskuksen matkatilausten vastaanottamiseen tarkoitettu ajoneu-
vopäätelaite. Palvelun alkaessa tilaajan käytössä on Movit-järjestelmä, joka edellyttää pal-
veluntuottajalta ajoneuvopäätelaitteen hankkimista jokaiseen kuljetuksiin osallistuvaan au-
toon. Ajoneuvopäätelaitteena toimii älypuhelin liittymiseen tai muu vastaava mobiililaitte,
jossa on Android- tai ios-käyttöjärjestelmä

Tilaajalla on oikeus sopimuskauden aikana vaihtaa ohjausjärjestelmää, jolloin palvelun-
tuottajan on hankittava uuden järjestelmän edellyttämä ajoneuvopäätelaite (esim. puhelin
tai tabletti, jonka käyttöjärjestelmä on Android tai muu yleisesti käytössä oleva). Palvelun-
tuottaja lataa laitteeseen kuljetusten ohjauksen edellyttämän kuljettajasovelluksen tilaajan
tarkempien ohjeiden mukaan. Sovelluksen lataaminen ja käyttö on maksutonta.

Henkilökuljetuksiin tarkoitettussa autossa on oltava sirukortille soveltuva pankki- ja luotto-
korttien lukulaite ja kuititulosin omavastuuosuuden maksamiseen. Asiakas voi maksaa
omavastuun myös käteisellä. Asiakkaalle on annettava kuitti maksetusta omavastuusta.
Kuitissa on oltava auton ja kuljettajan tunniste ja matkan ajankohta.

Lisäksi henkilökuljetuksiin tarkoitettussa autossa on oltava

- toimiva matkapuhelin, jossa 112-sovellus ja handsfree -laite,
- alkolukko,
- E-säännön mukainen turvaistuin alle 135 cm pitkälle lapselle tarvittaessa käyttöön otettavissa,
- kaikissa istuimissa turvavyöt,
- irtoturvavöitä tai kiinteät turvavyöt pyörätuolissa matkustaville ajoneuvon iän mu-
kaisten vaatimusten mukaisesti ja
- tilat apuvälineille ja matkustajien tavaroille.

LUONNOS