MAAKUNNALLINEN KULJETUSPALVELUKESKUS KANTA-HÄME

PALVELUN KUVAUS

SISÄLLYS

1 MÄÄRITELMIÄ 5

2 HANKITTAVA PALVELU 7

2.1 Hankinnan tausta 7

2.2 Hankinnan yleiskuvaus 8

2.3 Kilpailutuskohteiden yleisiä tietoja 10

2.3.1 Kuljetuspalvelukeskus 10

2.3.2 Liikennöinti 12

3 KULJETUSPALVELUKESKUKSEN TOIMINTA 15

3.1 Kuljetusten tilaus ja asiakaspalvelu 15

3.2 Vastuuhenkilön tehtävät 21

3.3 Välittäjien tehtävät 21

4 MATKATILAUSTEN KÄSITTELYSSÄ HUOMIOITAVIA ASIOITA 23

4.1 Asiakasprofiilit 23

4.2 Matkatietojen käsittelyyn ja palveluun liittyviä käytäntöjä 25

4.3 Kyytien jakaminen 29

4.4 Kuljetusten suunnittelu ja matkojen yhdistely 30

4.5 Palveluntuottajalle ja Liikennöitsijöille maksettavat korvaukset 33

4.5.1 Korvausperiaatteet 33

4.5.2 Korvaushintojen tarkistaminen 33

4.6 Liikenteenharjoittajilta perittävät maksut 34

4.7 Kalusto 34

4.7.1 Ympäristövaatimukset 34

4.8 Ajoneuvolaitteet ja -ohjelmistot 34

4.9 Liikenteenharjoittajan henkilökunta 35
4.9.1 Koulutus 35
4.9.2 Asiakaspalvelu 35
5 LIIKENNÖINTIALUEET 37
6 KULJETUSPALVELUKESKUKSEN MAKSULIIKENNE 38
6.1 Vastuut 38
6.2 Tilaajan maksamat korvaukset kuljetuspalvelukeskukselle 38
6.2.1 Korvaus käyttöönottoprojektista 38
6.2.2 Kuukausikorvaus 38
6.2.3 Bonus yhdistellystä matkasta 38
6.3 Laskutuskäytäntö 38
7 TEKNISET VAATIMUKSET 40
7.1 Vastuu 40
7.2 Rajapinnat 40
7.3 Palvelun käyttäjätuki, ylläpitovarmuus ja etäylläpito 40
7.4 Välitystoimintaan tarvittavat järjestelmät 40
7.5 Virhe- ja häiriöilmoitukset 41
7.6 Autojen laitteet ja tiedot 41
8 ESITESTAUS JA KÄYTTÖÖNOTTOPROJEKTI 42
8.1 Yleiskuvaus vaiheista 42
8.2 Asiakasprofiilien tallentaminen 43
8.3 Teknisen toimivuuden testaus 43
8.4 Käyttöönottoprojektin hyväksyminen 44
9 RAPORTOINTI JA LAADUNVALVONTA 45
9.1 Raportointiperiaatteet 45

9.2 Kaksi kertaa kuukaudessa toimitettavat raportit 45
9.2.1 Kuljetuskustannusten raportointi 45
9.2.2 Kuljetustoteuman raportointi 45
9.3 Kuukausittain toimitettavat raportit 46
9.3.1 Välitetyt matkat (matkat päivittäin ja kuukausittain) 46
9.3.2 Säästetyt kilometrit 46
9.3.3 Puhelinpalvelun laatu 46
9.3.4 Palautteet 46
9.3.5 Toimintatarkkuus 47
9.4 Muu raportointi kuntien kuljetuksissa 47
9.5 Muu tarpeellinen tieto 49
10 YHTEISTYÖ 50
10.1 Tilaajaa edustavien tahojen ohjeistus 50
10.2 Asiakkaiden neuvonta ja ohjaus 50
10.3 Liikenteenharjoittajien koulutus 50
10.4 Kehittämistyöryhmä (seurantaryhmä) 50
11 LIITTEET 52
11.1 Kuljetuspalvelukeskuksen ohjaukseen tulevat kuljetukset 53
11.2 Matkamäärät 2019 57
11.3 Matkojen keskipituudet lokakuu 2021 59
11.4. Luonnos kuljetuspalveluohjeesta 60

1 MÄÄRITELMIÄ

- *Active Directory (AD):* tarkoitetaan yrityksen sisäverkossa olevaa palvelinta, joka varastoi yrityksen henkilökunnan käyttäjätunnukset. Tähän palvelimeen organisaation eri tietojärjestelmät sitten ottavat yhteyttä, kun haluavat selvittää, että onko henkilöllä oikeus päästä käyttämään järjestelmää vai ei.
- *Asiakasprofiili:* Tilaajan laatima, kuljetuspäätöksiin liittyvä asiakkaan henkilökohtaisia edellytyksiä ja tarpeita kuvaavaa tieto. Asiakasprofiilissa on asiakasta koskevaa salassa pidettävää tietoa, jota kuljetuspalvelukeskus tarvitsee matkojen välittämisessä ja kuljetuksen suorittamisessa.
- *Asiakkaalla* tarkoitetaan palvelun käyttäjää, joka on oikeutettu tilaajan määritysten mukaan tekemään matkoja
- *Asiakkaan avustamisella* tarkoitetaan Valtioneuvoston asetuksen taksiliikenteen kuluttajahinnoista 6§ 3 momentin mukaista avustamista.
- Asiakkaan *saattamisella* tarkoitetaan tilannetta, jossa asiakas tarvitsee joko normaalia kuljetuspalveluun liittyvää tai lisä avustamista noutokohteesta autoon tai kuljetuksen päätepisteessä autosta sisätilaan. Oikeus saattamislisään määritellään kuljetuspäätöksessä.
- *Esteettömällä kalustolla* tarkoitetaan M1-luokan ajoneuvoa, joka täyttää LVM:n asetuksen 723/2009 säädökset.
- *Invataksilla* tarkoitetaan M1-luokan ajoneuvoa, joka täyttää asetuksen ajoneuvojen rakenteesta ja varusteista 1256/1992 13§:n säädökset.
- *Inva-asiakas:* Asiakas, jonka asiakasprofiili edellyttää asiakkaan kuljettamista inva-varusteisella ajoneuvolla.
- *Liikenteenharjoittajalla* tarkoitetaan taksi- tai joukkoliikenneluvalla liikennöivää autoilijaa. Lain liikenteenpalveluista tultua voimaan tarkoitetaan taksi- tai henkilöliikenneluvalla liikennöivää autoilijaa, joka täyttää tilaajan vähimmäisvaatimukset
- *Liikenteenharjoittajasopimuksella* tarkoitetaan liikenteenharjoittajan ja kuljetuspalvelukeskuksen välistä sopimusta
- *Kilpailutusalueella* tarkoitetaan Kanta-Hämeen maakunnan aluetta
- *Kuljetuspalvelukeskuksella* tarkoitetaan palveluntuottajaa, joka tuottaa tilaajille sopimuksessa ja palvelun kuvauksessa määritellyt palvelut (liikennöintiä lukuun ottamatta)
- *Maksuliikenteen hoitajalla* tarkoitetaan toimijaa, joka toimittaa matkojen toteumatiedot. Maksuliikenteen hoitaja tilittää tilaajan maksamat matkakorvaukset edelleen liikenteenharjoittajille.
- *Matkalla* tarkoitetaan yhdensuuntaista yhden asiakkaan matkaa esimerkiksi kodin ja kaupan välillä. Jokaisella matkalla on oma tilaustunnus.
- *Omavastuuosuudella* tarkoitetaan asiakkaan yhdensuuntaiselta matkalta määräytyvää laskulla maksettavaa osuutta
- *Palveluntuottajalla* tarkoitetaan kuljetuspalvelukeskusta eli tilausvälityksen, matkojen yhdistelyn, clearingin sekä laskutuksen toteuttajaa
- *Peruuntuneella matkalla* tarkoitetaan matkaa, joka on tilattu kuljetuspalvelukeskuksesta, mutta asiakkaan matka ei toteudu tilausajankohtana.

- Puhelinpalvelun palvelutasolla tarkoitetaan prosenttimäärää siitä, kuinka moneen tarjottuun asiakaspuheluun (asiakas- ja terveydenhuollonlinja) on pystytty vastaamaan annetun määräajan puitteissa. Jos tilaaja on asiakaslinjalla katkaissut puhelun ennen 69 sekunnin määräaikaa tai terveydenhuoltolinjalla ennen 30 sekunnin määräaikaa, puhelua ei oteta palvelutason laskennassa huomioon.
- *Reittitunnuksella* tarkoitetaan yhden tai useamman tilauksen kautta muodostuvaa reittiä, jolla on oma tunnus. Yhteen reittiin liittyy yksi tai useampia tilaustunnuksia riippuen siitä, kuinka monta matkaa on yhdistelty samaan reittiin.
- *Saattajalla* tarkoitetaan henkilöä, joka matkustaa asiakkaan mukana. Henkilö, joka avustaa asiakasta ennen matkaa, matkan aikana ja/tai sen jälkeen, eikä matka voisi toteutua ilman häntä.
- *Tilaajalla* tarkoitetaan tässä hankinnassa Hämeenlinnan kaupunkia, joka toimii vastuukuntana omiensa ja muiden Kanta-Hämeen alueen kuntien järjestämisvastuulla olevien matkojen osalta, mukaan lukien terveydenhuollon kustannusvastuulle kuuluvat matkat. Sote -uudistuksen myötä tilaajaksi muuttuu hyvinvointialue.
- *Tilaajataho* -määrittelyä käytetään, kun halutaan korostaa, että tilaajia on tosiasiassa useita ja palvelua sekä raportointia tuotetaan useille tilaajille / kustannuspaikoille.
- *Tilaustiedoilla* tarkoitetaan kuljetuspalvelukeskuksessa kerättävää tietoa, joka välitetään liikenteenharjoittajalle (tilaustunnus, asiakkaan nimi, matkakohde ym.).
- *Tilaustunnuksella* tarkoitetaan matkan yksilöivää tunnusta, joka syntyy kuljetuspalvelukeskuksen järjestelmässä ja joka liitetään maksutapahtumaan autossa.
- *Vakiotaksiasiakkuus* tarkoittaa sitä, että tilaaja määrittelee erikseen asiakasryhmät tai yksittäiset asiakkaat, joilla on oikeus valita kuljettaja
- *Vakiotaksi* tarkoittaa liikenteenharjoittajaa, joka vakiotaksiasiakkuuden saaneen asiakkaan kanssa on sopinut ajavansa asiakkaan matkat
- *Yhdistellyllä matkalla* tarkoitetaan sitä, että kahden tai useamman asiakkaan tilaamat matkat yhdistetään yhdeksi kuljetukseksi samaan aikaan ja samaan suuntaan matkustettaessa. Matkoja yhdistellessä jokaisen asiakkaan yksittäinen matka kirjataan erillisenä matkana, mutta yhdistellystä kuljetuksesta peritään vain yksi lähtömaksu.
- *Yksinmatkustusoikeudella* tarkoitetaan sellaista matkaa, että asiakas ei sovellu sairauden tai sen hetkisen terveydentilan vuoksi yhteiskuljetukseen.

2 HANKITTAVA PALVELU

2.1 Hankinnan tausta

Kanta-Hämeen kunnat ja kuntayhtymät (jatkossa kunnat) hakevat palveluntuottajaa toteuttamaan maakunnallista kokonaisvastuullista kuljetuspalvelua, joka vastaa vammaispalvelulain, sosiaalihuoltolain sekä sairaaloiden, terveyskeskusten ja muiden laitosten kiireettömien kuljetusten tuottamisesta kokonaisuudessaan. Sopimuksen palvelukokonaisuus sisältää henkilökuljetusten tilausten vastaanoton, yhdistelyn, välityksen, kuljetuspalvelujen järjestämisen ja valvonnan sekä maksuliikenteen ja raportoinnin.

Hankinnan tavoitteena on parantaa asiakaspalvelua, yhdenmukaistaa kuljetuspalvelukäytäntöjä, edistää digitalisaatiota Kanta-Hämeen maakunnan alueella ja hillitä matkakustannusten kasvua yhdistelemällä matkoja maksajatahosta riippumatta. Kuitenkin siten, että muiden **maksajatahojen kuljetuksien hoito ei saa heikentää tilaajan asiakkaiden palvelua**.

Hankintaan liittyen on tehty yhteistoimintasopimus, jossa osapuolina ovat Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä, Hattulan kunta, Hausjärven kunta, Hämeenlinnan kaupunki, Janakkalan kunta, Lopen kunta, Riihimäen kaupunki, Riihimäen seudun terveyskeskuskuntayhtymä (jatkossa terveyskeskus) sekä Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirin kuntayhtymä (jatkossa sairaanhoitopiiri). Hämeenlinnan kaupunki toimii yhteistoimintasopimuksen mukaisesti vastuukuntana hankinnassa mukana olevien kuntien ja kuntayhtymien puolesta. Tilaajien toimivallanjakoa on kuvattu tarkemmin tarjouspyynnön liitteenä olevassa tilaajan ja kuljetuspalvelukeskuksen välisessä sopimuksessa. Tilaajalla tarkoitetaan **tässä palvelun kuvauksessa** edellä kuvatun yhteistoimintasopimuksen osapuolia.

Kuljetuspalvelukeskuksen ja liikenteenharjoittajien on huomioitava, että sosiaali- ja terveydenhuollon (jatkossa sote) uudistuksen myötä hankittava kokonaisuus siirtyy kuljetusten osalta hyvinvointialueen järjestämisvastuulle 1.1.2023. Tällöin hankintaan liittyvä sopimus siirtyy kunnilta hyvinvointialueelle hyvinvointialue -uudistuksen ohjeistuksen mukaisesti.

Tilaaja on tunnistanut, että tämän hankinnan suunnitteluun ja toteuttamiseen vaikuttavat tai tulevat vaikuttamaan seuraavat tehdyt tai valmisteilla olevat lainsäädäntömuutokset:

Sote lainsäädäntö
Hyvinvointialueuudistus on hyväksytty ja se tulee voimaan vuoden 2023 alusta lukien. Lakimuutoksen myötä nykyiset kuntien ja sairaanhoitopiirien vastuulla olevat terveydenhuollon-, vammaispalvelulain- ja sosiaalihuoltolainkuljetukset tulevat siirtymään maakuntien vastuulle hyvinvointialueiden aloittaessa toimintansa.

Laki asiakkaan valinnanvapaudesta sosiaali- ja terveydenhuollossa
Lain tarkoituksena on edistää sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden mahdollisuuksia valita palvelujen tuottaja ja parantaa palveluiden saatavuutta ja laatua. Vanhus- ja vammaispalveluiden asiakkaat, joilla on laaja ja pitkäaikainen avuntarve, voisivat saada käyttöönsä henkilökohtaisen budjetin. Henkilökohtaisen budjetin avulla asiakas voisi valita yksilölliseen tilanteeseen sopivia palveluja. Tämän lainsäädäntöön suunnitellun henkilökohtaisen budjetin myötä saattaa tulla muutoksia asiakas- ja matkamääriin.

Vammaispalvelulain ja kehitysvammalain yhdistäminen
Lähtökohtana uudistukselle on parantaa vammaisten ihmisten osallisuutta ja yhdenvertaisuutta. Tavoitteena on turvata vahvat oikeudet esim. palveluasumiseen, henkilökohtaiseen apuun ja liikkumista tukeviin palveluihin.

Puhtaiden ajoneuvojen direktiivin täytäntöönpano
Laissa tullaan määrittämään velvoitteita kunnille ja kuntayhtymille puhtaan ajoneuvoteknologian edistämisessä julkisissa hankinnoissa. Laki koskee hankintoja, joiden kilpailutus on käynnistynyt lain voimaan tulon jälkeen 2.8.2021.

2.2 Hankinnan yleiskuvaus

Kokonaisvastuullinen palvelu
Palveluntuottaja vastaa korkealaatuisesta palvelusta tilaajalle koko hankittavan palveluketjun osalta. Palveluketjun osat ovat matkojen tilaus, yhdistely, välitys, kuljetuspalvelujen järjestäminen ja valvonta, maksuliikenne ja raportointi. Palveluntuottaja voi käyttää alihankintaa kaikkien em. tehtävien hoitamiseen. Kokonaisvastuullinen palvelumalli antaa mahdollisuuden Palveluntuottajalle toteuttaa hankittava palvelu operatiivisen toiminnan osalta haluamallaan tavalla. Samoin teknisen toteutuksen yksityiskohdat Palveluntuottaja voi toteuttaa suunnittelemallaan tavalla. Palvelun toteuttamisessa on huomioitava asiakkaiden erityistarpeet sekä kuljetusten luotettavuus, täsmällisyys ja oikea-aikaisuus. Palvelun tulee toimia moitteettomasti riippumatta viikonpäivästä, vuoden tai vuorokauden ajasta. Palveluntuottajalla voi olla omia autoja ja kuljettajia ja/tai Palveluntuottaja voi hankkia kuljetukset tekemällä yksittäisten liikenteenharjoittajien tai yhteenliittymien kanssa sopimuksia kuljetusten hoitamisesta. Palveluntuottajan on huomioitava, että liikenteenharjoittajia tulee kohdella yhdenvertaisesti ja tasapuolisesti.
Kun palveluntuottaja arvioi maakuntakohtaista liikenteenharjoittajien määrää, sen tulee huomioida kuljetuskustannusten hinnoittelu sekä palveluun sisältyvät korkeat laatukriteerit, kuten se, kuinka nopeasti auton tulee olla asiakkaan tilaamassa paikassa. Autoja on oltava saatavilla riittävä määrä myös haja-asutusseudun liikennöintialueelta, jotta laadukas kuljetuspalvelu voidaan toteuttaa Palvelunkuvauksessa kerrotulla tavalla. Erityisesti esteettömiä autoja tulee olla riittävä määrä käytettävissä. Ajoneuvotarpeen arvioinnissa Palveluntuottajan tulee hyödyntää tarjouspyynnön liitteenä olevia tilastoja alueen kuljetustarpeista. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että maakunta-alueella on riittävästi autoja, joiden varustetasoon kuulu porrasvetolaite, pyörätuoli sekä paarivarustus. Lisäksi Palveluntuottajan on huolehdittava myös siitä, että maakunta-alueella on riittävästi autoja, joiden varustetasoon kuuluu lasten turvaistuin.

Matkojen tilaus- ja maksutiedot tuotetaan sähköisesti asiakas- ja matkakohtaisesti. Tilaaja tilittää saatujen matka- ja maksutietojen perusteella hyväksytyt matkakorvaukset Palveluntuottajalle. Matkojen välityksestä ja yhdistelemisestä maksetaan Palveluntuottajalle erillinen matkakohtainen maksukertapalkkio. Palkkio maksetaan jokaisesta tilaajan hyväksymästä ja korvattavasta matkasta, yhdistellystä matkasta se maksetaan kaksinkertaisena.
Matkojen korvausperusteena käytetään hintaa, joka määräytyy hankintapäätöksen perusteella. Hinta muodostuu siten, että kustannusten veloitus aloitetaan siitä hetkestä, kun auto on asiakkaan luona nouto-osoitteessa sovittuna ajankohtana. Hintarakenne sisältää lähtömaksun, kilometrimaksun, avustamislisät sekä joitakin lisämaksuja liittyen autojen varustetasoon. Kustannusten veloitus loppuu siihen, kun asiakas poistuu autosta kohdeosoitteessa.

Asiakkaiden kuljetusten järjestäminen ja matkojen yhdistely perustuvat tilauksen yhteydessä saataviin asiakastietoihin ja tilausvälitysjärjestelmään asiakkaista profiloituihin tietoihin. Asiakasprofiileissa kuvataan kuljetuksen kannalta tärkeitä tietoja mm. asiakkaan oikeudesta tilata/käyttää kuljetuspalvelukeskuksen kautta tilattuja matkoja, asiakkaan avustamisen tarve, apuvälineet ja asiakkaan tarvitsema ajoneuvotyyppi.
Kuntien kuljetuksissa pääasiallisesti oikeus kuljetuspalvelukeskuksen kautta tilattuihin kuljetuksiin määräytyy asiakasprofiililla. Muissa tapauksissa tilaajan edustaja (kuntien työntekijä) tilaa asiakkaan kuljetukset. Asiakkaiden matkustamisen tulee olla maakunnallisesti yhtenäistä ja asiakkaan henkilöllisyys on tunnistettava matkan alkaessa esim. henkilöllisyystodistuksesta. Potilassiirroissa henkilöllisyyden toteaminen kuuluu kuitenkin luovuttavalle ja vastaanottavalle terveydenhuollon henkilökunnalle. Potilassiirrossa kuljettajan pitää ilmoittautua henkilökunnalle tullessaan hakemaan potilasta. Mikäli kuljetuspalvelukeskus edellyttää asiakkailta erillisten tunnistautumiskorttien käyttöä, kuljetuspalvelukeskus vastaa korttien hallinnoinnista ja niiden kustannuksista, eikä niistä saa aiheuta tilaajalle lisäkustannuksia. Kaikista kuntien VPL- ja SHL- sekä muista säännöllisesti kuljetuspalveluita käyttävistä asiakkaista tehdään asiakasprofiili. Kunta vastaa asiakkaiden kuljetuspalveluhakemusten käsittelystä ja päätöksistä sekä asiakasprofiilien tuottamisesta käyttöliittymän kautta kuljetuspalvelukeskuksen käyttöön.

2.3 Kilpailutuskohteiden yleisiä tietoja

2.3.1 Kuljetuspalvelukeskus

Kuljetuspalvelukeskuksen kilpailutustietoja	YLEISET KILPAILUTUSTIEDOT
hankintakausi	Varsinainen toiminta 1.7.2022 – 30.6.2025, tämän jälkeen mahdollisuus käyttää optiota 1+1 vuotta. Ennen varsinaista toiminnan aloitusta välittömästi tarjouskilpailun ratkaisemisen jälkeen tehdään esitestaus ja käyttöönottoprojekti.
alihankinta	Kuljetuspalvelukeskus voi käyttää toimintansa järjestämiseen alihankintaa. Jos kuljetuspalvelukeskuksen toiminta järjestetään alihankintana, alihankkija on hyväksytettävä tilaajalla. Kuljetuspalvelukeskus vastaa alihankinnasta kuin omasta toiminnastaan.
sijainti	Kuljetuspalvelukeskus järjestää itse toimitilansa. Sijainti- ja toimitilaratkaisuja tehdessä tulee ottaa huomioon tietoturvan sekä asiakaspalvelun asettamat vaatimukset.
palvelun toiminta-aika	Palveluaika on kaikkina vuoden päivinä 24/7 (matkatilauksia voidaan tehdä mihin aikaan tahansa)
asiointikieli	Pääasiallinen asiointikieli on suomi. Palvelua tulee kuitenkin tarjota myös ruotsin ja englannin kielellä. Ruotsin ja englannin kielten osalta edellytetään, että kuljetuspalvelukeskuksen työntekijöiden kielitaito on toiminta-alueen asiakkaiden palvelemisen kannalta riittävä. Kanta-Hämeen alueella ruotsinkielisen väestö osuus on 0,4 %.
organisaatiot (maksajat)	• Hämeenlinna • Riihimäki • Janakkala • Loppi • Hausjärvi • Hattula • Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä Huom. yllä mainittujen organisaatioiden osalta maksajana toimivat eri hallintokunnat (vammaispalvelut, ikäihmistenpalvelut, opetustoimi jne.) • Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirin kuntayhtymän eri osastot • Riihimäen seudun terveyskeskuksen kuntayhtymän eri osastot Kuljetuspalvelukeskuksen on kyettävä erottelemaan eri maksajatahojen kuljetukset toisistaan. Maksajatahojen lukumäärä saattaa muuttua sopimusaikana.

Kuljetuspalvelukeskuksen kilpailutustietoja	YLEISET KILPAILUTUSTIEDOT
	Kuntien kuljetusten osalta yhdistelyjärjestelmässä on pystyttävä ylläpitämään tietoa matkan maksavista organisaatioista. Tietosisältönä vähintään • Tilaajan määrittelemä tunnus (maksajan yksilöivä tunniste esim. ID) • Organisaation nimi • Yhteyshenkilön nimi • Laskutusosoite

Kuljetuspalvelukeskuksen kautta ohjattavat kuljetukset	Kuljetuspalvelukeskuksen kautta ohjataan seuraavia taksi- ja henkilöliikenneluvalla tehtäviä kuljetuksia
	• Kuntien osalta
	  ○ Vammaispalvelulain (VPL) mukaiset kuljetukset
	  ○ Sosiaalihuoltolain (SHL) mukaiset kuljetukset
	• Sairaanhoitopiirin ja terveyskeskusten ja muiden laitosten osalta
	  ○ Terveydenhuoltolain (THL) 73 §:n mukaiset muut kuin ambulanssilla tehtävät kiireettömät potilassiirrot
	  ○ henkilökunnan potilaan hoitoon liittyvin työtehtäviin liittyvät kuljetukset (esim. paluukyyti työntekijälle, joka on ollut saattamassa potilasta jatkohoitoon)
	  ○ tilaajien maksuvastuulle kuuluvat henkilökuljetukset, kuten asiointi- ja kotikäynnit hoitajien kanssa
	
	Kuljetuspalvelukeskuksen ohjaukseen tulevat myös vähäisissä määrin alla olevia kuljetuksia (kuvattu tarkemmin palvelun kuvauksen liitteessä 1):
	
	• Kehitysvammalain mukaiset kuljetukset
	• Vanhus- ja vammaispalveluiden päivätoiminta- ja toimintakeskuskuljetukset
	• Fysioterapiakuljetukset
	• Sauna- ja pesupalvelukuljetukset
	• Ja muut vastaavat kuljetukset
	
	Edellä mainittuja vähäisissä määrin ohjauksiin tulevia kuljetuksia ohjataan kuljetuspalvelukeskukseen siltä osin kuin tilaaja kokee sen tarkoituksenmukaisimmaksi tavaksi järjestää asiakkaan kuljetus.
	
	Sopimuskauden aikana saattaa palvelun piiriin tulla uusia kuljetusmuotoja tai palvelusta voi poistua joitain nykyisistä kuljetuksista. Tämä koskee vähäisissä määrin ohjaukseen tulevia kuljetuksia. Kuljetuspalvelukeskuksen on kyettävä lisäämään uusia asiakasryhmiä tai poistamaan vanhoja asiakasryhmiä. Hyvinvointialueuudistus voi muuttaa kuljetustarpeita toiminta-alueella.

Kuljetuspalvelukeskuksen kilpailutustietoja	YLEISET KILPAILUTUSTIEDOT
Kuljetuspalvelukeskuksen kautta ohjattavien kuljetusten lukumäärä	Kuljetuspalvelukeskuksen ohjaukseen tulevista kuljetuksista on vuoden 2019 toteutumat liitteenä liitteessä 11.2.
Kuljetuspalvelukeskuksen ohjaukseen tulevat liikenteenharjoittajat	Kuljetuspalvelukeskus vastaa sopimuksista liikenteenharjoittajien kanssa, jotka tulevat hoitamaan kuljetuspalvelukeskuksen ajoja. Hankinnassa asetetaan vähimmäisvaatimuksia liikenteenharjoittajille. Kuljetuspalvelukeskus vastaa, että tarvittavaa kalustoa on tarjolla eri alueilla riittävästi. Palveluntuottajan on huomioitava, että liikenteenharjoittajia tulee kohdella mahdollisimman yhdenvertaisesti ja tasapuolisesti.
Tilaajan maksama korvaus kuljetuspalvelukeskukselle ja siihen liittyvä laskutus	Tilaaja maksaa kuljetuspalvelukeskukselle kuukausikorvauksen [€/kk]. Korvaus perustuu kertakorvaukseen / välitetty matka sekä tarjouksessa esitettyyn liikennöintikorvaukseen. Lisäksi kuljetuspalvelukeskus on oikeutettu bonukseen yhdistellyistä matkoista. Jokaisesta tilatusta matkasta, joka hoidetaan kahden tai useamman asiakkaan yhdisteltynä matkana, tilaaja maksaa kuljetuspalvelukeskukselle bonuksen yhdisteltyjen asiakkaiden osalta. Kuljetuspalvelukeskus sisällyttää bonuskorvaukset tilaajien kuukausilaskuun ja ne tulee kohdentaa sille tilaajalle / kustannuspaikalle, jonka asiakkaan matka hoidettiin yhdisteltynä matkana. Laskutus kuvattu tarkemmin kohdassa 6.3. Kaikki rahaliikenne liikenteenharjoittajille kulkee kuljetuspalvelukeskuksen kautta, eikä tilaaja maksa suoraan liikenteenharjoittajakohtaisia laskuja.

2.3.2 Liikennöinti

Liikennöinnin vaatimukset	YLEISET EHDOT
hankintakausi	1.7.2022 – 30.6.2025, tämän jälkeen mahdollisuus käyttää optiota 1 + 1 vuotta. Liikenteenharjoittajien tulee tarvittaessa osallistua käyttöönottoprojektin aikana laitteiden testaamiseen, josta vastaa kuljetuspalvelukeskus.
lupa toiminnan harjoittamiseen	Kuljetuksia hoitavalla liikenteenharjoittajalla tulee olla kulloinkin voimassaolevan lainsäädännön mukainen lupa toiminnan harjoittami-

Liikennöinnin vaatimukset	YLEISET EHDOT
	seen (taksiliikennelupa tai joukkoliikennelupa tai henkilöliikennelupa). Liikenteen harjoittajien tulee olla koulutettuja kaikkien apuvälineiden käyttöön sekä toimimaan vanhusten ja vammaisten kanssa.
kalusto ja laitteet	Kaluston ja laitteiden tulee täyttää kappaleessa 4 kuvatut ominaisuudet. Soveltuvana kalustona pidetään henkilöautoja ja pikkubusseja.
toiminta-alue	Kuljetuspalvelukeskus sitoutuu järjestämään riittävän palvelutason liikenteenharjoittajien kanssa toimita-alueen eri kunnissa.
palvelun toiminta-aika	Kuljetuksia hoidetaan kaikkina vuoden päivinä 24/7.
asiointikieli	Kuljettajilla tulee olla asiakaspalvelun kannalta riittävä suomen kielen taito.
liikennöintikorvaukset	Kuljetuspalvelukeskus maksaa liikennöintikorvaukset liikenteenharjoittajille omien sopimustensa mukaisesti. Palveluntuottajan on huomioitava, että liikenteenharjoittajia tulee kohdella mahdollisimman yhdenvertaisesti ja tasapuolisesti.
liikenteenharjoittajille ohjattavat kuljetukset	• Vammaispalvelulain (VPL) mukaiset kuljetukset • Sosiaalihuoltolain (SHL) mukaiset kuljetukset • Terveydenhuoltolain (THL) 73 §:n mukaiset muut kuin ambulanssilla tehtävät kiireettömät potilassiirrot • henkilökunnan potilaan hoitoon liittyvin työtehtäviin liittyvät kuljetukset (esim. paluukyyti työntekijälle, joka on ollut saattamassa potilasta jatkohoitoon) • tilaajien maksuvastuulle kuuluvat henkilökuljetukset, kuten asiointi- ja kotikäynnit hoitajien kanssa vähäisissä määrin alla olevia kuljetuksia (kuvattu tarkemmin palvelun kuvauksen liitteessä 1): • Kehitysvammalain mukaiset kuljetukset • Vanhus- ja vammaispalveluiden päivätoiminta- ja toimintakeskuskuljetukset • Fysioterapiakuljetukset • Sauna- ja pesupalvelukuljetukset • Ja muut vastaavat kuljetukset Sopimuskauden aikana saattaa palvelun piiriin tulla uusia kuljetusmuotoja tai palvelusta voi poistua joitain nykyisistä kuljetuksista. Hyvinvointialueuudistus voi muuttaa kuljetustarpeita toiminta-alueella.
Liikenteenharjoittajalta perittävät maksut	Kuljetuspalvelukeskus tekee sopimukset liikennöitsijöiden kanssa perittävistä maksuista. Palveluntuottajan on huomioitava, että liikenteenharjoittajia tulee kohdella mahdollisimman yhdenvertaisesti ja tasapuolisesti. Perittävien provisioiden on oltava kohtuulliset ajosuoritteisiin nähden.

Liikennöinnin vaatimukset	YLEISET EHDOT
	Kaikki rahaliikenne liikenteenharjoittajille kulkee kuljetuspalvelukeskuksen kautta, eikä tilaaja maksa suoraan liikenteenharjoittajakohtaisia laskuja.
Tietoturva ja tietosuoja	Kuljetuspalvelukeskus huolehtii käsittelemiensä tietojen asianmukaisesta suojaamisesta varmistaakseen tilaajan aineiston luottamuksellisuuden, eheyden ja saatavuuden, sekä noudattaa salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta voimassa olevia säädöksiä. Kuljetuspalvelukeskus vastaa, että kuljetuspalvelukeskuksen sopimusliikennöitsijät noudattavat samoja ohjeita. Kaikki osapuolet sitoutuvat noudattamaan toiminnassaan soveltuvaa voimassaolevaa henkilötietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvää lainsäädäntöä.

3 KULJETUSPALVELUKESKUKSEN TOIMINTA

3.1 Kuljetusten tilaus ja asiakaspalvelu

Kuljetuspalvelukeskuksen toiminta	TILAUS- JA ASIAKASPALVELU
tilaustavat	Matkojen tilaustapoja on oltava erilaisia eri tilaajien tarpeet huomioivia. Käyttöliittymien tulee olla selkeitä ja yksinkertaisia. Tilauksia tulee pystyä tekemään puhelimitse, internetin tai erilaisten sovellusten kautta.
puhelintilaus ja siihen liittyviä vaatimuksia	Asiakkaat tilaavat matkat kuljetuspalvelukeskuksen puhelinnumerosta. Tilaajan edustajat tekevät puhelin- sekä internet-tilauksia. Tilaajan edustajilla tulee olla mahdollisuus seurata omien tilauksen etenemistä. Tilaajan edustajille tulee olla erillinen palvelunumero tilauskeskukseen. Puhelun tulee olla asiakkaalle pvm/pmp hinnoittelun mukainen, eikä asiakkaalta saa veloittaa puheluista minkäänlaisia palvelumaksuja. Jonotusajan tulee olla asiakkaalle maksuton. Henkilöasiakkaiden tilauspuheluiden keskimääräinen jonotusaika ei saa ylittää tavoitetasoa 50 – 69 sekuntia kuukaudessa. Jonotusajan sanktio- ja bonuskäytäntö on tarkemmin kuvattu sopimusliitteissä Liite 6. Henkilöasiakkaiden tilausnumeroihin tulee sisältyä jonotuspalvelu, jossa voi yhtä aikaa olla jonossa vähintään 10 asiakasta. Henkilöasiakkaiden tilauspuheluihin voi sisältyä takaisinsoittopalvelu ja takaisin soiton tulee tapahtua 15 minuutin kuluessa asiakkaan takaisinsoiton tilauksesta. Jos takaisinsoittoa ei tehdä 15 minuutin kuluessa, puhelu lasketaan vastaamattomaksi puheluksi. Vastaamattomien puheluiden sanktionti on kuvattu sopimusliitteessä, Liite 6. Tilaajien / sairaalan / terveyskeskuksen edustajien puheluiden keskimääräinen jonotusaika ei saa ylittää 30 sekuntia kuukaudessa. Ko. tilauspuhelussa ei saa olla aikakatkaisua ja niissä vastaamattomien puheluiden osuus tulee olla 0 %. Vastaamattomaksi puheluksi luokitellaan puhelut, jotka on katkaistu asiakaspuheluissa 69 sekunnin odotusajan jälkeen ja tilaajien edustajien puheluissa 30 sekunnin jälkeen. Tilauspuhelut on tallennettava, jotta matkatilauksen tiedot voidaan tarkistaa jälkikäteen. Puhelutallenteiden säilytysaika on 12 kuukautta ja sen jälkeen tallenteet pitää hävittää kolmen (3) kuukauden kuluessa. Kaikkia asiakkaita tulee informoida tilauspuhelun tallentamisesta henkilötietolainsäädännön mukaisesti tilausvälityskeskuksen internet-sivuilla. Kaikilla asiakkailla on oikeus kuunnella häntä koskeva tilauspuhelun tallenne Palveluntuottajan tiloissa erikseen sovittavana ajankohtana tai vaihtoehtoisesti Palveluntuottaja voi asiakkaan pyynnöstä myös

Kuljetuspalvelukeskuksen toiminta	TILAUS- JA ASIAKASPALVELU
	toimittaa tilauspuhelun tallenteen asiakkaalle joko suojatulla sähköpostilla tai kirjattuna kirjeenä. Tilaajien / sairaalan / terveyskeskusten tallenteet tulee toimittaa pyydettäessä suojatulla sähköpostilla tilauksen tekijälle tai tilaajan edustajalle. Kuljetuspalvelukeskuksen tilauspuhelinnumeron tulee löytyä numeropalvelusta sekä kuljetuspalvelukeskuksen omilta internetsivuilta. Mikäli kuljetuspalvelukeskuksen palveluntuottaja vaihtuu, tulee kaikki tilauspuhelinnumerot luovuttaa uudelle toimijalle veloituksetta. Tilaaja ei vastaa tilauspuhelinnumeron siirtoon liittyvistä kustannuksista. Yhden tilauspuhelun aikana asiakas voi tehdä useampia matkatilauksia ja tilauksia on pystyttävä vastaanottamaan vähintään tulevan 30 päivän ajanjaksolle. Puhelimitse tehtävien tilausten osalta asiakkaita ohjataan tilaamaan kaikki tiedossa olevat kiireettömät matkat edeltävänä päivänä klo 14 mennessä, kuitenkin viimeistään yhtä (1) tuntia ennen toivomaansa matka-ajankohtaa. Sairaaloiden / terveyskeskusten tilaamien matkojen sekä henkilöasiakkaiden pikamatkojen tilausten vasteajoista sovitaan valitun palveluntuottajan kanssa. Sairaanhoitopiirin ja terveyskeskuksen kuljetukset ovat pääsääntöisesti heti lähtöjä, jotka vaativat nopeaa reagointia. Ryhmäkuljetukset tilataan viimeistään vuorokautta ennen matka-ajankohtaa ja tilaukset tehdään usein samalla kerralla useammalle päivälle.
tekstiviestisovellus aistivammaisille	Kuljetuspalvelukeskuksessa on oltava aistivammaisten käyttöä varten tekstiviestitilaus, joka toimii siten, että asiakas saa välittömästi tilauksen jälkeen vahvistuksen matkastaan ja sen lähtöajasta.
internet-tilaus	Palveluun tulee sisältyä toiminto, jolla henkilöasiakkaat voivat tehdä matkatilauksia internetin kautta. Internet-tilauksia voivat tehdä henkilöasiakkaat, joille on määritelty asiakasprofiili. Tilauksia voi tehdä myös tilaajan toimipisteen henkilöstöön kuuluva henkilö, jolle voidaan määritellä oikeus tehdä tilauksia henkilöasiakkaan puolesta. Sairaaloille ja terveyskeskuksille tulee luoda järjestelmä, joka mahdollistaa tilaajan sisäverkkoa hyödyntämällä tehdä internet -tilaluksia

Kuljetuspalvelukeskuksen toiminta	TILAUS- JA ASIAKASPALVELU
internet-tilausten hallinnointi	AD-käyttäjähakemiston kautta sovittujen vasteaikojen puitteissa. Palvelu tulee kytkeä tilaajien AD-autentikointi (Active Directory Authentication) järjestelmään ja käyttää kertakirjautumista (Single Sign-On). Tilauksen voi tehdä myös liikenteenharjoittaja niiden asiakkaiden kohdalla, joilla on vakiotaksioikeus. Tilaaja sopii tilauskäytännöstä asiakkaan, palveluntuottajan ja erikseen sovitun liikenteenharjoittajan kanssa. Avaimena henkilöasiakkaiden internet-tilauksessa toimii henkilökohtainen käyttäjätunnus, esimerkiksi puhelinnumero tai vastaava, johon joko liittyy käyttäjän määrittämä salasana tai kirjautumistunnuspalvelu. Käyttäjätunnusten määrittely ja hallinnointi tapahtuu kuljetuspalvelukeskuksen toimesta. Salasanaa on pystyttävä muuttamaan käyttäjän toimesta, jos kirjautuminen järjestelmään tapahtuu salasanan kautta. Henkilöasiakkaiden käyttäjätunnuksia on tarvittaessa pystyttävä poistamaan tai niiden tila on pystyttävä muuttamaan sellaiseksi, että internetin kautta ei voi tilata matkoja. Henkilöasiakkaiden käyttöliittymän tulee olla mahdollisimman selkeä ja yksinkertainen, jotta matkan tilaaminen voi tapahtua nopeasti ja helposti. Lisäksi internet-sivuilla tulee olla selkeä ohjeistus tilauksen tekemiseen ja sen perumiseen. Tarvittaessa Palveluntuottajan tulee ohjeistaa asiakasta tilaukseen liittyvissä asioissa. Asiakkaan on nähtävä yhteenveto kuntien profiloimien matkojen määristä matkatyypeittäin. Syötettyjen tietojen oikeellisuus on pystyttävä varmistamaan. Internet-tilauksen kautta tehdyt tilaukset on huomioitava matkojen yhdistelyssä. Järjestelmän tulee toimia siten, että henkilöasiakkaan tilauksen pystyy tekemään verkossa, sekä siten, että aiemmin verkossa tehtyyn tilaukseen pystyy tekemään muutoksia vain silloin, kun matkan toivottuun lähtöaikaan on vähintään 1 tunti. Sairaaloiden sekä terveyskeskusten internet -tilausten vasteajat sovitaan erikseen valitun palveluntuottajan kanssa. Internet-tilauksen on oltava tietosuoja- ja tietoturvamääräysten mukainen. Kaikkien verkon kautta tapahtuvien palveluiden tulee täyttää digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetussa laissa (306/2019) tarkoitetut vaatimukset. Kuljetuspalvelukeskus on velvollinen aktiivisesti tilaajan kanssa kehittämään tilaustapoja ja informaation kulkua kuljetuksista asiakkaille ja terveydenhuollolle.

Kuljetuspalvelukeskuksen toiminta	TILAUS- JA ASIAKASPALVELU
tilaustapojen kehittäminen Palveluntuottajan vaihtuessa	Palveluntuottajan tulee sopia tapa, jolla ennakkoon tilatut matkat ja asiakasprofiloinnit siirretään tämänhetkiseltä Palveluntuottajalta uuden Palveluntuottajan välitysjärjestelmään hyvissä ajoin ennen uuden Palveluntuottajan toiminnan alkamista. Jos Palveluntuottaja vaihtuu, asiakkaiden ja terveydenhuollon tilauspuhelinnumerot tulee luovuttaa uudelle toimijalle veloituksetta. Tilaaja ei vastaa tilauspuhelinnumeroiden eikä matka-asiakasprofilointitietojen siirtoon liittyvistä kustannuksista.
matkan peruminen tai keskeytyminen	Tilaaja ei korvaa peruuntuneita matkoja Palveluntuottajalle. Henkilöasiakkaita ohjataan ilmoittamaan mahdolliset muutokset tilaamaansa matkaansa viimeistään 60 minuuttia ennen tilauspuhelussa sovittua kuljetuksen lähtöaikaa. (Terveyskeskusten ja sairaaloiden käytännöt sovitaan palveluntuottajan kanssa erikseen). Kaikille asiakkaille tulee ilmoittaa välittömästi, jos tilauksessa sovittuun noutoaikaan tulee muutoksia esimerkiksi auton rikkoutumisen vuoksi. Asiakkaille tulee järjestää uusi tarkoituksenmukainen matka niin pian kuin mahdollista. Jos tarkoituksenmukaisen matkan järjestäminen ei ole mahdollista, niin siitä pitää ilmoittaa välittömästi kaikille asiakkaille ja ohjeistaa asiakkaita korvaavan tilauksen tekemiseen toiselta palveluntuottajalta. Palveluntuottaja vastaa toiselta palveluntuottajalta tehdyn tilauksen kustannuksista kokonaisuudessaan sisältäen esim. mahdolliset asiakkaan myöhästymisestä, terveyskeskusten ja sairaaloiden potilassiirtokuljetuksissa tutkimusaikojen peruuntumisesta yms. aiheutuvat kustannukset.
asiakaspalvelu	Tilausvälityskeskuksen asiakaspalvelun tulee olla ystävällistä, asiallista ja ammattitaitoista. Asiakaspalvelijoiden pitää tunnistaa eri vamma- ja sairaustyypit sekä apuvälineisiin liittyvät asiat siltä osin kuin näitä tietoja tarvitaan tarkoituksenmukaisen kulkuneuvon valinnassa. Asiakaspalvelussa työskentelevien tulee käsitellä salassa pidettäviä tietoja laissa säädetyllä ja asiaankuuluvalla tavalla. Välitysjärjestelmää saa käyttää vain henkilö, jolla on siihen oikeus ja joka on koulutettu käyttämään välitysjärjestelmää. Palveluntuottajan on varattava tarpeeksi henkilökuntaa tilausvälityskeskuksen palvelun toiminnan varmistamiseksi myös poikkeustilanteissa. Tilausvälityskeskuksen henkilökunnalla on oltava riittävä suomen, englannin ja ruotsin kielen taito. Asiakaspalvelussa on pystyttävä huomioimaan asiakaskunnan erityistarpeet. Asiakkaina on muun muassa pitkäaikaissairaita, vammaisia ja erityistä tukea tarvitsevia henkilöitä. Välitysjärjestelmän on oltava toiminnoiltaan sellainen, että se tukee välittäjän työskentelyä. Ohjelmiston tulee olla suomenkielinen,

Kuljetuspalvelukeskuksen toiminta	TILAUS- JA ASIAKASPALVELU
	selkeä, nopea ja käyttäjäystävällinen. Matkan tilaustiedot tulee tallentaa mahdollisimman sujuvasti. Asiakkaille tulee antaa mahdollisimman kattavaa tietoa kuljetuksesta jo tilauksen teon yhteydessä. Henkilöasiakkaan kanssa sovitaan matkatilauksen yhteydessä noutoaika. Kuljetus voi poiketa tilatusta ajasta +/- 10 minuuttia. Jos henkilöasiakkaan noutoaika muuttuu edellä mainitusta, tulee henkilöasiakkaaseen ottaa yhteyttä heti, kun noutoajan muutos on Palveluntuottajan tiedossa. Henkilöasiakkaalle tulee kertoa muutoksen syy ja selvittää sopiiko uusi noutoaika ottaen huomioon, että henkilöasiakkaalla voi olla sovittuja aikataulutettuja jatkoyhteyksiä, tapaamisia, tai esim. potilassiirroissa on sovittuja sairaaloiden tai terveyskeskusten terveydenhuollon tai kuntoutuksen vastaanottoaikoja. Sairaaloiden ja terveyskeskusten noutoaika ilmoitetaan tilauksen yhteydessä tilaajan toimesta tarkasti. Jos sairaaloiden ja terveyskeskusten tilausten ensisijainen auto estyy tulemasta sovitussa aikataulussa, tulee palveluntuottajan viipymättä etsiä korvaava auto tilalle sekä informoida välittömästi tilaajaa muutoksesta. Tilausvälitysjärjestelmään on vaadittava kirjautuminen ja sinne on jäätävä tieto siitä, kuka tilausta on käsitellyt ja tehnyt tilauksiin muutoksia. Kunkin käyttäjän tekemät toimenpiteet rekisteröityvät lokitiedostoon. Järjestelmän ja asiakaspalvelussa toimivan välittäjän tulee hallita tunnetut paikannimet, eli alias-osoitteet. Paikannimiä pitää pystyä käyttämään tilauksen teon yhteydessä helposti katuosoitteiden rinnalla. Paikannimiä ovat esimerkiksi keskussairaala, terveyskeskukset ja yksityiset lääkäriasemat, kuntoutus- ja terapiapalveluntuottajat.
internet-sivut	Kuljetuspalvelukeskuksella on oltava kaikille avoin internet-sivu, jossa on • Tilauspuhelinnumero • Puhelun hintatiedot • Ohjeet matkatilausten tekemiseen • Tietoa tietosuojasta ja puheluiden nauhoituksesta • Palvelun aukioloaika 24/7 • Käytössä oleva kalusto ja kalustovaihtoehdot • Mahdollisuus asiakaspalautteen antamiseen (linkki tulee olla näkyvissä etusivulla) Kuljetuspalvelukeskuksen internet-sivuilta tulee tehdä linkki kuntien / kuntayhtymän internet-sivuille, joissa ohjeistetaan asiakasta kuljetuspalveluun ja joukkoliikenteen sivuille. Kuljetuspalvelukeskuksen internet-sivuilla olevan ohjeistuksen tulee sisältää ohjeet asiakkaiden matkojen tilaamiseen mahdollisimman ajoissa. Tällä varmistetaan, että asiakkaiden kyydit ajetaan oikeina

Kuljetuspalvelukeskuksen toiminta	TILAUS- JA ASIAKASPALVELU
	ajankohtina ja matkojen yhdistely toteutuu palvelun kuvauksessa esitetyllä tavalla.
asiakaspalautteet	Asiakaspalautetta tulee pystyä antamaan internet-sivuilla, kirjeitse ja puhelimitse. Puhelimitse annettuja asiakaspalautteita varten tulee olla erillinen numero. Kuljetuspalvelukeskuksen tulee kerätä vastaanottamansa asiakaspalaute ja raportoida se tilaajalle. Kuljetuspalvelukeskuksen tulee vastata asiakkaan antamaan kirjalliseen palautteeseen 7 päivän kuluessa kirjallisesti, jos asiakas on jättänyt yhteystietonsa. Puhelimessa saatuun asiakaspalautteeseen annettu vastaus tulee nauhoittaa. Palautteiden tulee olla erillään asiakastiedoista ja palautteet tulee toimittaa tilaajalle. Tilaajan edustajilta tulleisiin palautteisiin ja kyselyihin on vastattava kahden arkipäivän kuluessa palautteen vastaanottamisesta. Kuljetuspalvelukeskuksen tulee vastata myös median kautta tulleisiin palautteisiin ja kysymyksiin esimerkkinä yleisönosastokirjoitukset ja antaa vastaus tiedoksi tilaajalle. Myös tilaaja voi pyytää kuljetuspalvelukeskukselta selvityksiä tilaajalle tulleisiin palautteisiin. Siltä osin kuin palaute koskee tilaajan toimintaa, kuljetuspalvelukeskuksen tulee välittää palaute asianosaiselle tilaajan edustajalle vastattavaksi. Palautteiden raportoinnista tilaajalle on määritelty tarkemmin kappaleessa 8.
Palvelukatkokset	Vaikka palveluun syntyisi ennakoimaton katkos, Palveluntuottaja on velvollinen ottamaan vastaan asiakkaiden matkatilaukset ja välittämään ne edelleen autoille. Matkatilaukset tulee tallettaa näissäkin tilanteissa tilausvälitysjärjestelmään. Katkoksista tulee informoida tilaajaa välittömästi. Ennakoitavissa olevista tilausvälitys-, puhelin- ja mittarijärjestelmien huolto-, päivitys- ja ylläpitomuutoksista tulee antaa kuvaus ja tieto tilaajalle vähintään yhtä kuukautta ennen suunniteltua ajankohtaa.

3.2 Vastuuhenkilön tehtävät

Palveluntuottajan tulee nimetä tilausvälityskeskukseen välittäjien vastuuhenkilö, joka vastaa käytännön toiminnasta ja asioiden ohjeistuksesta välittäjille, toimii vastuuhenkilönä tilaajan suuntaan ja ohjaa liikenteenharjoittajia ja kuljettajia. Lisäksi välittäjien vastuuhenkilön on seurattava päivittäin ajantasaisesti puhelinpalvelun toimivuutta siten, että asiakkaiden tilauspuheluihin vastataan nopeasti ja tilaukset välitetään kiireellisyysjärjestyksessä tarkoituksenmukaiselle kulkuneuvolle hyvissä ajoin ennen kuljetustapahtuman toteutumista. Puhelinpalvelun ruuhkautuessa välittäjien vastuuhenkilön pitää reagoida nopeasti, jotta palvelu saadaan välittömästi nostettua hyvälle tasolle. Välittäjien vastuuhenkilölle tulee nimetä varahenkilö. Vastuuhenkilö ja varahenkilö tulee nimetä viimeistään käyttöönottoprojektin alkaessa. Vastuuhenkilöllä ja varahenkilöllä on oltava hyvä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito. Jos vastuuhenkilö tai varahenkilö vaihtuu, tästä tulee ilmoittaa tilaajalle viipymättä. On myös huolehdittava siitä, että uusi vastuuhenkilö perehdytetään tehtäväänsä.
Vastuuhenkilöllä on päävastuu seuraavista asioista:

- Hyvän asiakaspalvelun toteuttaminen
- Tilausten vastaanottamisen, käsittelyn ja välittämisen laatu
- Matkojen yhdistelyn toteutuminen
- Häiriötilanteiden raportointi
- Yhteydenpito maksuliikenteen hoitajaan
- Välittäjien käytännön perehdytys, ohjeistus ja koulutus
- Liikenteenharjoittajien ja kuljettajien ohjaus, neuvonta ja koulutus
- Yhteydenpito tilaajaan kaikissa toiminnan laatuun liittyvissä asioissa
- Osallistuminen kuljetuspalvelukeskuksen toiminta-alueella tapahtuviin tilaajan tiedotus- ja koulutustilaisuuksiin
- Toiminnan kehittäminen

3.3 Välittäjien tehtävät

Kuljetuspalvelukeskuksen henkilökunta on keskeisessä roolissa toiminnan onnistumisen kannalta. Välittäjiä on oltava riittävä määrä tilauspuheluiden vastaanottamiseen. Matkan tilaamisen tulee olla luotettavaa, helppoa, asiakasystävällistä ja asiakkaalle yksinkertaista. Välittäjien tulee olla perehtyneitä tilaajan korvaamia matkoja koskeviin ohjeisiin ja korvauskäytäntöihin. Välittäjien tulee huolehtia, että asiakkaan matka saadaan järjestettyä sovittuna ajankohtana asiakkaalle parhaiten soveltuvalla kulkuneuvolla ja hyvää asiakaspalvelua noudattaen. Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että toiminta on
Palvelunkuvauksen mukaista myös niissä tilanteissa, joissa tilausvälityskeskuksessa on tavanomaista vähemmän välittäjiä esimerkiksi useamman sairaustapauksen vuoksi.

Välittäjän tulee saada riittävä ohjeistus ja koulutus ennen työtehtävien aloitusta. Välittäjän ammattitaitoa tulee ylläpitää ja kehittää koulutuksen avulla jatkuvasti. Välittäjän tulee seurata sähköpostilla tulevia tilaajan tiedotteita. Jokaisen välittäjän tulee lisäksi osallistua tilaajan erillisiin koulutuksiin. Välittäjien henkilövaihdoksista tulee ilmoittaa välittömästi tilaajalle.
Välittäjän tehtäviä ovat muun muassa:

- Matkatilausten vastaanotto kirjaamalla tarvittavat matkan järjestämiseen liittyvät tiedot järjestelmään
- Asiakaspalvelun aikana asiakkailta tulee selvitä mm. seuraavat matkaan liittyvät tiedot:

kunnat	• Onko asiakkaalla asiakasprofiili • Mistä ja minne matka tehdään (osoite ja paikkanimi) • Matkatyyppi (välittäjä) valitsee tilauksen aikana käytettävän matkatyypin) • Asiakkaan toivoma perille saapumisaika/ehdoton perille saapumisaika tai tarvittaessa lähtöaika • Mukana olevat apuvälineet (matkalla tarvittava apuväline voi vaihdella) ja tarve inva-auton käyttöön • Mukana tulevat muut matkustajat • Lyhyen pysähdyksen tarve matkan aikana (ks. kappale 4.2) • Onko asiakkaalla tiedossa jo paluumatkan paikka ja aika • Puhelinnumero, johon otetaan yhteyttä tilaukseen liittyvistä asioista
sairaanhoitopiiri ja terveyskeskus	• Potilaan nimi • Lähettävä yksikkö ja osasto • Noutoaika tai heti-lähtö (jos potilas välittömästi valmis siirtoon) • Vastaanottajan tiedot / määränpää, perille saapumisaika tarvittaessa (esim. sovittu tutkimusaika) • Lisätiedot esim. happipullon käyttö matkan aikana tai saattajan mukana olo tai vastaanottajan tarve, yhdistelykielto • Autovaatimus / apuvälineet (inva-auto, paariauto, normaali auto, infektiotaksi) • Saattajan mahdollinen paluukuljetustarve samalla taksilla • Puhelinnumero, johon otetaan yhteyttä tilaukseen liittyvistä asioista • Maksajan tieto, jos muu kuin lähettävä yksikkö

- Kuljetuspalvelukeskuksen vastaanottamat matkatilaukset on käsiteltävä viipymättä saapumisjärjestyksessä, kuitenkin niin, että tilausten kiireellisyys huomioidaan.
- Asiakkaalle soveltuvimman auton valinta asiakasprofiilin tai terveydentilan perusteella
- Kyytien jakaminen ja matkojen yhdistely (ks. kappaleet 4.3 ja 4.4)
- Välitetyn kyydin seuranta
- Peruutusten ja reittimuutosten kirjaaminen järjestelmään ja tarvittavat ilmoitukset asiakkaalle ja liikenteenharjoittajalle
- Asiakkaiden yhteystietojen päivittäminen palveluprofiiliin (edellyttää asiakkaan lupaa tietojen tallentamiseen)
- Asiakkaiden, liikenteenharjoittajien ja terveydenhuollon ohjaus ja neuvonta
    - Kuljetuspalvelukeskuksen välittäjien tulee osata opastaa asiakasta palveluun liittyvissä kysymyksissä. Mikäli välittäjä ei tiedä vastausta asiakkaan kysymykseen, hänen tulee tietää informaatioväylä, josta asiakas voisi tiedon saada. Tällä tarkoitetaan tavanomaisia tilaamisen ja kuljetuskäytänteisiin liittyviä asioita.
- Palautteen vastaanottaminen ja kirjaaminen.

4 MATKATILAUSTEN KÄSITTELYSSÄ HUOMIOITAVIA ASIOITA

4.1 Asiakasprofiilit

asiakasprofiilit	Asiakasprofiilin avulla nopeutetaan asiakaspalvelua ja mahdollistetaan asiakkaiden palveluvaatimusten välittyminen koko kuljetuspalveluketjulle. Asiakasprofiili sisältää kuljetuksen järjestämisen kannalta oleellisia tietoja asiakkaista sekä heidän apuvälineistään, avustustarpeesta ja matkaoikeuksista. Tietosisältöä kehitetään ja täydennetään sopimuskauden aikana yhdessä tilaajan ja kuljetuspalvelukeskuksen kanssa.
asiakasprofiilit kuntien kuljetuksissa	Asiakasprofiilit luodaan tilaajan edustajien toimesta (poikkeus käyttöönottoprojekti, katso kappale 8). Asiakasprofiileja on pystyttävä muokkaamaan tarvittaessa. Kuntien edustajilla tulee olla käyttöliittymiä kuljetuspalvelukeskuksen järjestelmään asiakasprofiilien luomiseksi. Kuljetuspalvelukeskus vastaa käyttöliittymien kustannuksista ja ylläpidosta. Asiakasprofiileja varten liittymiä tarvitaan vähintään 13 kpl. Käyttöliittymiä tarvitaan Hämeenlinnan kaupungin, Janakkalan kunnan ja Hattulan kunnan eri hallintokuntiin sekä joukkoliikenne- ja henkilökuljetusyksikköön sekä Riihimäen kaupungin, Lopen ja Hausjärven kuntien sekä Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän eri hallintokuntiin. Lopullinen käyttöliittymien tarve tarkentuu käyttöönottoprojektin yhteydessä.
asiakasprofiilin osalta järjestelmään liittyvät vaatimukset	Asiakastietojen luonnin ja ylläpidon tulee olla helppoa. Toimintojen on perustuttava mahdollisimman paljon valmiisiin valikkoihin ja valintaruutuihin. Valikoissa hyödynnetään ennakoivaa tekstinsyöttöä. Asiakkaan aikaisempia tietoja/toista asiakasprofiilia on pystyttävä hyödyntämään uuden asiakasprofiilin pohjaksi. Järjestelmän • tulee varmistaa, että asiakkaiden osoitteet löytyvät kuljetuspalvelukeskuksen tietokannasta • on tarkistettava uudessa asiakasprofiloinnissa, että samalla henkilötunnuksella ei ole jo asiakasta järjestelmässä • on pystyttävä yhdistämään asiakasprofiiliin maksajatunnus • on pystyttävä määrittämään yhdelle asiakkaalle useampia maksajatahoja, jotka määräytyvät matkatyypin mukaan • tulee valvoa, että käyttäjän tekemät muutokset tulevat tallennetuiksi esim. varoittamalla ohjelmasta poistuessa, jos käyttäjällä on tallentamattomia muutoksia • on mahdollistettava, että jokaisen matkaoikeuden määrityksen ja tilauksen yhteydessä voi määritellä matkan maksajan.

	• on mahdollistettava, että asiakasprofiilin tietojen käsittelyyn vaaditaan asiakastietojen ylläpitäjän kirjautuminen ja ylläpitotapahtuman tiedot ovat jäljitettävissä, samoin asiakastietojen katselu (näkyvät lokitiedoissa). Käyttöliittymästä on saatava tulostettua yksittäisen asiakkaan asiakasprofiilitiedot sellaisessa muodossa, että tilaaja voi toimittaa tulosteen asiakkaalle asiakastietojen tarkistamista ja korjaamista varten. Tulosteessa on kiinnitettävä huomiota sen luettavuuteen ja ymmärrettävyyteen.
asiakasprofiilien tietosuoja	Asiakasprofiilien ylläpitoyhteyden tulee olla suojattu niin, että luottamuksellinen asiakastieto on turvattu. Asiakasprofiilin tietojen käsittelyyn vaaditaan asiakastietoja käsittelevän henkilön kirjautuminen. Palvelu tulee kytkeä tilaajien AD-autentikointi (Active Directory Authentication) järjestelmään ja käyttää kertakirjautumista (Single Sign-On). Asiakasprofiilit ja oikeudet niiden käyttöön on voitava määrittää ryhmäkohtaisesti. Järjestelmään on jäätävä tieto siitä, kuka ja milloin on perustanut asiakastiedot, kuka on tehnyt niihin viimeksi muutoksia tai kuka on katsonut tietoja. Tilaajan edustajat eivät saa nähdä käyttöliittymän kautta muiden asiakkaiden tietoja kuin niiden, jotka kyseinen hallintokunta on järjestelmään tallentanut. Tilaajan ilmoituksen perusteella tarpeettomat ja vanhentuneet tiedot on voitava päivittää tai poistaa pysyvästi niin, ettei niistä jää jälkiä. Kuljetuspalvelukeskuksella on velvollisuus huolehtia rekisterin ylläpitoon liittyvistä velvoitteista, jotka perustuvat henkilötietolakiin.
asiakasprofiilien rekisteri	Palvelujen asiakastietojen rekisterinpitäjinä toimivat tilaajat. Tilaajat käsittelevät henkilötunnuksia niiden laissa säädetyn tehtävän suorittamiseksi ja tämän vuoksi kuljetuspalvelukeskuksen on yksilöitävä asiakkaat henkilötunnuksella. Kullakin tilaajalla on oma asiakasrekisteri, ja kuljetuspalvelukeskus toimii palvelujen osalta asiakasrekistereiden teknisenä rekisterinpitäjänä tilaajien toimeksiannoista ja niiden lukuun. Rekisterin ylläpitoon liittyvät velvoitteet perustuvat henkilötietolakiin ja tietosuojaasetukseen. Tilaajat vastaavat rekisteriselosteiden laatimisesta ja saatavilla pidosta sekä päättävät tietojen käsittelyssä noudatettavasta menettelystä ja tietojen luovuttamisesta. Rekisteröidyn informoinnin ja tarkastusoikeuden toteutuksesta vastaavat tilaaja ja kuljetuspalvelukeskus omalta osaltaan. Kuljetuspalvelukeskus sitoutuu ilmoittamaan ilman aiheetonta viivytystä tilaajille kaikista rekisteröityjen pyynnöistä koskien rekisteröityjen oikeuksien toteuttamista. Kuljetuspalvelukeskus sitoutuu avustamaan tilaajia, jotta ne voivat täyttää velvollisuutensa vastata rekisteröityjen oikeuksien käyttämistä koskeviin pyyntöihin.

	Kuljetuspalvelukeskus noudattaa voimassa olevan henkilötietolainsäädännön edellyttämää hyvää tietojen käsittelytapaa ja henkilötietojen suojaamista koskevia säännöksiä. Kuljetuspalvelukeskus vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan henkilötietolainsäädännön ja tilaajan mahdollisesti antamien ohjeiden mukainen, ottaen erityisesti huomioon, mitä on säädetty sisäänrakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta.

4.2 Matkatietojen käsittelyyn ja palveluun liittyviä käytäntöjä

asiakasmaksut puhelu omavastuuosuus omavastuu kuntien kuljetuksissa	Puhelintilaus on matkojen pääasiallinen tilaustapa. Tilausvälityskeskukseen soitetuista puheluista ei saa periä lisämaksuja. Puheluista ja jonotuksesta peritään vain soittajan oman operaattorin sopimuksen mukainen paikallisverkko- ja matkapuhelinmaksu. Palveluntuottajan tulee toimittaa omavastuuosuuksista tilaajan edellyttämät raportit edelleen laskutusta varten. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus tarkistaa kertyneiden omavastuuosuuksien määrä esim. asiakasprofiilissa olevasta kansiosta. • Kuntien SHL- ja VPL- kuljetuksissa käytetään vyöhykkeisiin tai matkapituuksiin perustuvia omavastuuosuuksia. Tilaaja määrittää mm. joukkoliikennejärjestelmään perustuen, millä alueilla käytetään mitäkin omavastuutyyppiä. • Kuntien SOT-kuljetuksista, kehitysvammalain mukaisista kuljetuksista, Sairaanhoitopiirin ja terveyskeskuksen kuljetuksissa asiakkailta ei peritä omavastuuosuutta • Ryhmäkuljetuksissa kunnat perivät omavastuuosuudet suoraan asiakkailta asiakasmaksujen yhteydessä
mahdollisia muutoksia kuntien omavastuuosuuksiin	Sopimuskauden alkaessa käytetään matkan pituuteen perustuvaa omavastuuta sekä vyöhykepohjaista omavastuuta. Hämeenlinnan seudulla on käytössä joukkoliikenteessä vyöhykepohjainen lippu- ja maksujärjestelmä Waltti. Vyöhykepohjaisessa omavastuuosuus -järjestelmässä on pystyttävä käyttämään samalla kilometripohjaista omavastuuosuutta mm. seudun ulkopuolelle suuntautuvissa matkoissa. Riihimäen kaupungin alueella on voimassa kiinteä omavastuu (julkisen liikenteen lipun hinta) ja Riihimäen ulkopuolelle matkustettaessa km-pohjainen omavastuu. Muualla Kanta-Hämeessä on käytössä kilometripohjainen omavastuu, mutta myös tämä voi muuttua sopimusaikana.
kannustinkäytännöt	Järjestelmän tulee hallita matkaoikeuksiin ja omavastuuosuuksiin liittyvä kannustinjärjestelmä, joka voi koskea kuntien vastuulla olevia kuljetuksia. Kannustinjärjestelmällä ohjataan asiakasta haluttuun toimintaan esimerkiksi omavastuuosuuden poistamisella tai alentamisella. Palvelun alkuvaiheessa ei oteta käyttöön kannustinjärjestelmää. Mahdollisista käyttöön-

	otettavista kannustinjärjestelmistä päätetään saatujen käyttökokemusten perusteella. Matkatyyppeihin on pystyttävä liittämään tieto siitä, koskeeko mahdollinen kannustinlaskenta sitä vai ei.
saattaja	Jokaisella kunnan SHL- ja VPL-, SOT-asiakkaalla voi olla yksi saattaja. Muissa kuntien kuljetuksissa tilaaja määrittää saattajan tarpeen. Sairaanhoitopiirin ja terveyskeskuksen kuljetuksissa saattaa olla saattajana mukana esimerkiksi alaikäisen lapsen huoltaja tai tilaajan työntekijä. Sairaanhoitopiirin ja terveyskeskuksen kuljetuksissa saattajalla voi olla tarve päästä heti asiakkaan saatettuaan samalla kyydillä takaisin lähtöpaikkaan. Tarve ilmoitetaan tilauksen yhteydessä ja pysähdyksen kesto meno-paluu -kyydeissä on enintään 10 minuuttia. Jos saattaminen kestää yli 10 minuuttia, paluukyyti tilataan erillisenä kuljetuksena. Saattajasta ei peritä erillistä omavastuuta. Saattajan mukanaolo on määritettävä kuljetustilausta tehtäessä. Saattaja voi nousta kyytiin myös matkan varrelta. Saattajan erillisestä noudosta ilmoitetaan tilauksen yhteydessä.
lisämatkustajat kuntien kuljetuksissa	Asiakkaan kanssa voi samalla kyydillä tulla muita lisämatkustajia, mikäli heillä on sama lähtöosoite ja määränpää. Lisämatkustajan on liityttävä matkaan oikeutetun matkaan (perheenjäsen) tai saman asumisyksikön asukkaiden samaan paikkaan suuntautuvaan matkaan. Lisämatkustajasta ei saa aiheutua ylimääräisiä kilometrejä matkaan. Lisämatkustajat maksavat matkasta linja-autotaksan mukaisen maksun lukuun ottamatta yhtä alle 12-vuotiasta lasta. Tällaista kuljetusta ei lasketa yhdistellyksi kuljetukseksi. Lisämatkustajan kuljetus on tilattava samassa yhteydessä kuljetuspalvelukeskuksesta kuin kuljetuspalveluasiakkaan matka. Kuljetuspalvelukeskus ilmoittaa liikenteenharjoittajalle myös lisämatkustajista perittävän hinnan ja vähentää sen tilaajan maksamasta liikennöintikorvauksesta. Lisämatkustaja maksaa oman osuutensa liikenteenharjoittajalle.
muut matkustajat	Sopimuskauden alkaessa kuljetuksiin ei oteta muita matkustajia kuin kuljetuspalveluasiakkaat, heidän saattajansa ja edellä kuvatut lisämatkustajat. Sopimuskauden aikana järjestelmää voidaan kehittää yhdessä kuljetuspalvelukeskuksen kanssa siten, että myös muut matkustajat ovat mahdollisia. Tällöin tilaaja määrittää muiden asiakkaiden taksat, jotka vähentävät tilaajan maksamaa liikennöintikorvausta, mutta myös mahdollisesti lisäävät liikenteenharjoittajan tuloa. Tilaaja ei maksa näistä asiakkaista kulje-

	tuspalvelukeskukselle, eikä tilauksia saa vastaanottaa samaan puhelinnumeroon kuin kuntien maksamien kuljetusten tilauksia. Kuljetuspalvelukeskus voi halutessaan käyttää asiakkaalle lisämaksullista tilausnumeroa näissä matkoissa.
matkatyypit huomioitavaa kuntien matkatyypeissä	Matkat jaetaan luonteensa mukaisesti eri matkatyyppeihin. Ylläpitokäyttäjän pitää pystyä itse määrittelemään järjestelmässä käytettävät matkatyypit. Palvelun alkuvaiheessa käytetään ainakin seuraavia kuntien matkatyyppejä: • VPL (vammaispalvelulain mukainen kuljetus) • VPL työ (vammaispalvelulain mukainen työmatka kuljetus) • VPL opiskelu (vammaispalvelulain mukainen opiskelumatka kuljetus) • SHL (sosiaalihuoltolain mukainen kuljetus) • SHP (sairaanhoitopiirin kuljetukset) • Terveyskeskusten kuljetukset • Terveyshuollon laitosten kuljetukset • SOT (Sotaveteraanikuljetus) • VET (Rintamaveteraanikuljetus) • KVL (Kehitysvammalain mukainen kuljetus) päivä-/työtoiminta • KVL (Kehitysvammalain mukaiset kuljetus) tilapäishoito Sitä mukaa kuin muita kuntien kuljetuksia ohjataan palvelun piiriin, tulee tarvetta muunlaisille matkatyypeille. Matkatyypit voivat olla nimeltään esimerkiksi seuraavia: • Päivätoiminta (ikäihmiset) • Päivätoiminta (vammaispalvelut) • Fysioterapiakuljetus asiakkaan kanssa • Pesupalvelukuljetus • Muu Järjestelmän tulee hallita se, että osaan kuntien matkatyypeistä liittyy aina matkaoikeuden tarkistus. Esimerkiksi VPL-kuljetuksissa asiakkailla on oikeus tehdä rajattu määrä matkoja kuukaudessa. Tietyissä matkatyypeissä ei ole matkaoikeustarkistusta. Nämä kuljetukset ovat pääasiassa tilaajan edustajan tilaamia kuljetuksia, kuten sairaanhoitopiirin ja terveyskeskuksen tilaamia kuljetuksia ja koulukuljetuksia.
matkaoikeudet kuntien kuljetuksissa	Asiakasprofiiliin tallennetuilla asiakkailla voi olla yksi tai useampia matkaoikeuksia. Järjestelmässä tulee olla asiakaskohtainen matkaoikeuksien hallinta ja seuranta. Matkaoikeus määrittelee mm. sen, montako maksajatahon korvaamaa matkaa asiakas saa tehdä tietyn ajanjakson sisällä. Tilaajan edustajat määrittävät matkaoikeudet asiakastietojen päivityksen

käyttämättömät matkat kuntien kuljetuksissa	yhteydessä. Tilaajalla on oltava mahdollisuus reaaliaikaiseen matkaoikeuksien seurantaan. Välittäjän tulee tilauksenteon yhteydessä tarkistaa matkaoikeuksien määrä laskentajaksolla, käytettävissä olevien matkaoikeuksien määrä ja ennakkoon varatut matkat. Asiakkaalle ei tule myöntää kuljetusta, mikäli matkaoikeudet ylittyisivät. Laskentajaksolla olevien matkaoikeuksien määrän tulee olla muutettavissa. Tilaajan määrittelemässä ajassa asiakkaalla käyttämättömäksi jääneet matkat eivät siirry myöhemmin käytettäviksi, ellei lainsäädännössä muuta esitetä.
ajoneuvotietojen hallinta	Palveluntuottaja vastaa ajoneuvotietojen hallinnasta.
matkoissa huomioitavia aikoja	Alla esitetyt ajat on otettava huomioon reittien aikojen laskennassa sekä matkan lähtöpisteessä ja kohteessa. Koska kuljetuspalvelukeskuksen kautta hoidetaan monenlaisia kuljetuksia, joilla on erilaiset aikarajavaatimukset, pitää aikarajoja ja matkan pidentymiä pystyä määrittämään ja niiden arvoja muokkaamaan matkatyyppikohtaisesti. Toisin sanoen esimerkiksi VPL-asiointimatkoille on pystyttävä määrittämään eri parametrit kuin VPL-työmatkoille. Sopimuskauden aikana tilaajalla on oikeus muuttaa tarvittaessa parametreja ilman erillistä korvausta. Muutoksista sovitaan kuljetuspalvelukeskuksen ja tilaajan kesken. Asiakaspalvelijan on pystyttävä muokkaamaan tarvittaessa mm. matka-ajanpidentymää tilauskohtaisesti. Esimerkiksi tilauksissa, joissa halutaan tietyt asiakkaat samaan kuljetukseen, tulee reitti pystyä muodostamaan niin, että halutut asiakkaat ovat samassa kyydissä.
kyytiinnousu- ja poistumisaika	Yhdistelyssä ja reitityksessä on pystyttävä ottamaan huomioon aika, joka tarvitaan apuvälineen lastaukseen ajoneuvoon. Samoin on pystyttävä määrittelemään aika, joka tarvitaan matkustajien kyytiin nousuun ja poistumiseen.
pysähdysajat kuntien kuljetuksissa	Kuntien kuljetuksissa lyhyt pysähtyminen matkan varrella on mahdollista. Pysähdykselle ei voida määritellä tarkkaa minuuttimäärää, kyseessä on kuitenkin maksimissaan 10 minuutin mittainen pysähdys / n. 200 metrin poikkeama reitistä, kun asiakas käy esim. postilaatikolla tai pankkiautomaatilla. Pysähtyminen pidempiaikaista asiointia varten (esim. apteekissa, kaupassa tai pankissa asioiminen) keskeyttää yhdensuuntaisen matkan, jolloin matkan jatkuminen on uusi kuljetuspalvelumatka. Asiakkaan on ilmoitettava pysähdystarve kuljetuspalvelua tilatessaan.
pysähdysajat sairaanhoitopiirin ja terveyskeskuksen kuljetuksissa	Sairaanhoitopiirin ja terveyskeskuksen kuljetuksissa pysähdystarvetta ei pääsääntöisesti ole. Tarvittaessa kuntien kuljetuksien säännöillä voidaan pysähtyä myös näissä kuljetuksissa.

sovitun ja toivotun ajan ero sekä matkapidentymät yhdistelyyn liittyen	Asiakkaan todellinen noutoaika yhdistelystä johtuen voi poiketa +/- 10 minuuttia (aikaikkuna) suunnitellusta ja matka-aika ei saa pidentyä kuin 1,5 kertaiseksi verrattuna yksittäismatkaan. Aikaikkunoista on pystyttävä muuttamaan matkatyyppikohtaisesti. Aikaikkunoita käytetään yhdistelyssä ja reitityksessä. Sairaanhoitopiirin ja terveyskeskuksen kuljetuksissa on pysyttävä annetuissa nouto- ja saapumisajoissa.
Asiakkaan kustantamat poikkeamat	Kuntien kuljetuksissa (SHL, VPL ja SOT) asiakkaat voivat matkustaa omalla kustannuksellaan matkatyypille määriteltyjen alue- ja kilometrirajojen ulkopuolelle. Tällöin tulee varmistaa, soveltuuko kuljetus lainkaan yhdistellyksi matkaksi, vai ohjataanko se kokonaisuudessaan yksilömatkaksi. Matkan lopuksi kuljettajan tulee veloittaa loppumatkasta tuleva maksu asiakkaalta. Sairaanhoitopiirin ja terveyskeskuksen kuljetuksissa ei ole tarvetta vastaaville matkoille.
matkojen yhdistelykielto	Kuntien osalta matkojen yhdistelykielto määritellään asiakasprofiileissa. Yhdistelykielto ei voi perustua asiakkaan tilauksen aikana antamaan tietoon. Sairaanhoitopiirin ja terveyskeskuksen kuljetuksissa suurin osa kuljetuksista on heti lähtöjä, joissa yhdistely ei ole pääsääntöisesti mahdollista. Muissa asiakasprofiilittomissa matkoissa tilaajan edustajat määrittelevät puhelun aikana, jos asiakasta ei voida yhdistellä. Lisäksi tilaaja voi antaa tarvittaessa yhdistelykiellon matkoille (esim. nykyinen pandemiatilanne).
NoShow-asiakkaat	Mikäli asiakas ei ilmaannu sovittuun noutopaikkaan, tulee kuljettajan tavoitella asiakasta puhelimitse, mikäli hänellä on asiakkaan puhelinnumero käytettävissä. Mikäli kuljettaja ei tavoita asiakasta, tulee kuljettajan ilmoittaa asiasta kuljetuspalvelukeskukselle. Kuljetuspalvelukeskuksen vastuulla on selvittää, miksi asiakas ei ole ilmaantunut noutopaikalle. Kuljetuspalvelukeskuksen on tarvittaessa pidettävä kirjaa NoShow-asiakkaista ja raportoida niistä tilaajalle mahdollisiin jatkotoimenpiteisiin ryhtymistä varten.
vakiotaksioikeus	Kunnat määrittävät vakiotaksiasiakkuuden asiakasprofiileihin kuljetusoikeuspäätöksen yhteydessä. Vakiotaksiasiakkuuden voi määritellä vain kuljetusoikeuspäätöksen tekevä viranhaltija.

4.3 Kyytien jakaminen

Tilaaja edellyttää, että kyytien jakamisessa noudatetaan seuraavia periaatteita:

1. Tilaajalle ei saa aiheutua ylimääräisiä kustannuksia kyytien jakamisen seurauksena.
2. Asiakkaan tulee saada tarkoituksenmukainen kulkuneuvo tilaamalleen matkalle tilauksessa olevan sovitun aikataulun mukaisesti.

Kuljetuspalvelukeskuksen tulee huolehtia siitä, että palvelu on saatavilla vuorokaudenajasta riippumatta jokaisen kunnan alueella palvelutarpeiden edellyttämällä tavalla 24/7.

Kuntien kuljetuksissa kyytien jakamisessa on huomioitava, että kahdensuuntaisella matkalla asiakkaalta kuluu kaksi matkaa. Kahdensuuntainen matka päättyy samaan osoitteeseen, josta asiakas on autoon noussut.

4.4 Kuljetusten suunnittelu ja matkojen yhdistely

Kuljetuspalvelukeskuksessa tulee olla kapasiteetiltaan ja teknisiltä ominaisuuksiltaan riittävä tilausvälitysjärjestelmä toteuttamaan tässä hankinnassa edellytetyt palvelun vaatimukset.

Matkojen yhdistelyn tavoitteena on kuljetuskustannusten kasvun hillitseminen. Kaikkien maksajatahojen samaan suuntaan, samaan aikaan matkustavien asiakkaiden matkatilaukset tulee yhdistellä aina, kun se on mahdollista ja tarkoituksenmukaista. Yhdistelyä toteutetaan järjestelmässä oleviin suunniteltuihin reitteihin tai jo autoille lähetettyihin valmiisiin reitteihin. Jos yhdistelyvaihtoehtoja on useita, valitaan se vaihtoehto, johon yhdistämällä saavutetaan eniten kuljetuskustannusten säästöä. Yhdistelyä on tehtävä erityisesti pitkillä, samaan aikaan samaan suuntaan suunnitelluilla kyydeillä. Tilaaja voi ilmoittaa kuljetusten väliaikaisesta yhdistelykiellosta (esim. pandemiatilanne).

Yhdistelystä tulee syntyä mitattuja ja raportoitavissa olevia kustannussäästöjä verrattuna yhdistelemättömiin vaihtoehtoihin. Kuljetuspalvelukeskus sitoutuu raportoimaan tilaajalle yhdistelyn määrästä ja yhdistelyllä säästetyistä kilometreistä kuukausittain (ks. kappale 8). Tilaaja seuraa matkojen yhdistelyastetta tämän lisäksi kuljetuspalvelukeskuksen auditoinneilla.

kuljetusten suunnittelu	Kuljetuksia välitettäessä ja yhdisteltäessä on järjestelmän ja välittäjän pystyttävä hyödyntämään asiakasprofiilista saatavia tietoja sekä tilauksen aikana annettuja tietoja (ns. palveluprofiilia). Tilauksen aikana ei saa hyväksyä asiakasprofiilin vastaista tilausta. Asiakkaan perustietojen pitää löytyä tilauksen pohjaksi. Asiakkaan aikaisempia tietoja tulee myös voida hakea uuden tilauksen pohjaksi, mikäli asiakas on antanut tähän suostumuksensa. Yhdisteltävien matkustajien mukaan tulevat apuvälineet pitää pystyä merkitsemään tilaukseen ja ottaa huomioon soveltuvan auton valinnassa. Järjestelmän tulee varmistaa, että siihen tallentuu riittävät tiedot tilauksesta. Esimerkiksi tilausta, jolla ei ole kohdetta, ei voi hyväksyä, vaan järjestelmän tulee ohjeistaa välittäjää täyttämään puuttuvat tiedot. Järjestelmän tulee antaa huomautus reiteistä, jotka on suunniteltu, mutta joille ei ole saatu autoa. Reittien suunnittelun / laskutuksen tulee perustua virallisen katuaineiston hyödyntämiseen (Digiroad). Reittejä tarjotaan vain varustelultaan soveltuville autoille. Ajoneuvotiedot otetaan huomioon yhdistelyssä ja reitityksessä.

	Reittiä tarjotaan palveluun soveltuvalle autolle ajettavaksi tilaajan ja kuljetuspalvelukeskuksen yhdessä määrittelemässä ajassa. Reitit on toimitettava yhdistelyjärjestelmästä riittävän ajoissa autoille siten, että asiakkaille luvatuista noutoajoista voidaan pitää kiinni. Reittiviestien perillemeno autoon on varmistettava. Autoilta on pystyttävä vastaanottamaan kuittauksia tapahtumista kuten mm. toteutuneista kuljetuksista. Tätä tietoa hyödynnetään myöhemmin mm. kuljetusten laskutuksen tarkistuksessa. Yhdistelyn on tapahduttava seuraavassa järjestyksessä: 1. Yhdistely tehdään suunniteltuihin reitteihin, joille on jo valittu auto 2. Yhdistely tehdään suunniteltuihin reitteihin, joille ei ole vielä valittu sopivaa autoa 3. Tehdään uusi reitti, johon voi myöhemmin yhdistellä muita asiakkaita Asiakkaan kanssa voidaan neuvotella toiveesta poikkeavasta lähtöajasta, jotta kaikissa tapauksissa asiakkaalle voidaan ilmoittaa sovittu lähtöaika tilauspuhelun aikana. Reititys voidaan tehdä puhelun jälkeen. Yhdistely tehdään pääsääntöisesti siihen olemassa olevaan ja asiakasprofiilin vaatimuksiin sopivaan reittiin, jossa reittimuutoksesta aiheutuva reitin pitenemä on pienin. Yhdistelyn ja reitityksen (ehdotus) tulee tapahtua automaattisesti kapasiteettien, vaatimusten ja ohjausparametrien perusteella. Ehdotusta on pystyttävä myös muuttamaan manuaalisesti (editoimaan tietokoneen avulla). Esimerkiksi välittäjän pitää pystyä ottamaan reitti käsittelyyn ja välittämään se valitsemalleen autolle. Järjestelmä ottaa ajoneuvotiedot ja asiakkaalle määritetyt vaatimukset, rajoitukset, yms. huomioon yhdistelyssä ja reitityksessä. Asiakasprofiilin vaatimukset, tarpeet ja toiveet on voitava ottaa huomioon tilauskohtaisesti.
luvattu noutoaika	Pääsääntöisesti yhdistelyn takia asiakkaille luvatut noutoajat eivät saa muuttua enempää kuin +/- 10 minuuttia suunnitellusta. Asiakkaan edellytetään olevan valmiina 10 minuuttia ennen luvattua noutoaikaa. Kuljetuspalvelukeskuksen tulee ottaa yhteyttä asiakkaaseen, mikäli kuljetuksen lähtöaika poikkeaa sovitusta yli 10 minuuttia, ja neuvoteltava asiakkaan kanssa mahdollisuudesta muuttaa lähtöaikaa. Asiakkaan tilauksen yhteydessä mahdollisesti pyytämää ehdotonta perilläoloaikaa on kuljetuksissa noudatettava (esim. kuljetus junalle).

ajoneuvojen GPS-paikannus	Yhdistelyssä ja reitityksessä on hyödynnettävä autojen GPS-paikannusta. Ajoneuvoista on saatava jatkuvasti GPS-paikannustieto valvontaa varten. Kaikki tietyllä alueella liikennöivät autot on voitava nähdä yhtä aikaa kartalla. Välittäjän on nähtävä autojen kuormitustilanne.
muutosten hallinta	Jo olemassa olevaan reittiin on voitava lisätä yksittäisiä asiakkaita. Lisääminen on voitava toteuttaa tilauspuhelun aikana. Järjestelmän tulee tiedottaa kuljettajaa muutoksen tapahduttua. Välittäjän on voitava muuttaa yhdistelyn tuloksia ja reittejä. Karttaa tulee voida hyödyntää reittejä muutettaessa. Järjestelmän tulee antaa tietoja muutoksen vaikutuksista (matkan kesto, pituus). Jo suunnitellulta reitiltä on pystyttävä poistamaan asiakas ja reitti on sen jälkeen pystyttävä optimoimaan uudelleen. Lisäksi reitti voi peruuntua kokonaan tai reitillä olevien tilausten ajankohdat voivat muuttua. Tiedot muuttuneista reiteistä on toimitettava autoille. Reitit voivat muuttua myös ajon aikana.
selvitykset tilaajalle	Kuljetuspalvelukeskuksen tulee tarvittaessa tehdä selvitys tilausten kulkuun liittyvistä tapahtumista kuten, milloin reitti on tarkoitettu ajettavaksi, ketkä ovat sen hyväksyneet/hylänneet jne. Tällainen tarve voi syntyä esimerkiksi asiakkaan tai liikenteenharjoittajan tekemän reklamaation käsittelyn yhteydessä tai tilaajan suorittaman auditoinnin perusteella.
kuljettajalle välitettävä tieto	Autoihin tulee välittää riittävät tiedot tilauksista/kuljetuksista. Näitä tietoja ovat vähintään: • Matkan tilausnumero • Reitin numero • Asiakkaan nimi • Pysähdysosoitteet sisältäen katuosoitteen, osoitetarkenteen (rappu tai muu tarkentava tieto) sekä kuntanimen • Asiakkaalle luvattu perille saapumisaika/lähtöaika • Matkustajien lukumäärä • Apuvälineet (autosta tilaa vievät apuvälineet esim. taittuva rollaattori) • Asiakkaalta ja mahdollisilta lisämatkustajilta perittävän omavastuun suuruus (kuntien kuljetuksissa) sekä liikenteenharjoittajalle maksettavan liikennöintikorvauksen suuruus • Lyhyen pysähdyksen tarve matkan aikana (ks. kappale 4.2) • Lisätiedot kuljettajalle • Puhelinnumero, josta asiakkaan tai huoltajan tavoittaa (asiakkaan puhelinnumeroa ei saa lähettää, mikäli asiakas sen kieltää) • Puhelinnumero, josta tilaajan tavoittaa sairaaloiden, terveyskeskusten ja laitosten tilauksissa

	Kuljetuspalvelukeskuksen vastuulla on se, että autojen ja yhdistelyjärjestelmän kommunikointi on riittävää ja että järjestelmä valvoo viestien perille menoa.
omavastuuosuuksien käsittely	Kuntien kuljetuksissa omavastuuosuus lasketaan välitysjärjestelmässä. Omavastuuosuudeksi määritellään se summa, joka asiakkaalle kohdistuisi hänen yksin matkustaessaan. Kuljetuspalvelukeskus kerää asiakkaan omavastuuosuuksista kuukausiraportin ja toimittaa sen laskun yhteydessä tilaajalle tilaajan kanssa sovittavassa muodossa.

Epätarkoituksenmukainen matkojenyhdistely on kiellettyä. Tällä tarkoitetaan matkojenyhdistelyä, josta ei tule tilaajalle kustannussäästöä.

4.5 Palveluntuottajalle ja liikennöitsijöille maksettavat korvaukset

4.5.1 Korvausperiaatteet

Kuljetuspalvelukeskus tekee sopimukset liikenteenharjoittajille maksettavista korvauksista sekä tilitystavoista.

4.5.2 Korvaushintojen tarkistaminen

Sopimuksen mukaisten taksiliikenteen korvausten määrää tarkistetaan kahdesti vuodessa soveltaen Tilastokeskuksen taksi- ja invataksiliikenteen kustannusindeksejä. Tarkistusajankohdat ovat maaliskuun alku (heinä-joulukuun keskiarvo) ja syyskuun alku (tammi-kesäkuun keskiarvo). Tarkastelujakson kuukausi-indeksien keskiarvoa verrataan lähtötason vuosineljänneksen kustannusindeksiin (lähtötasona on vuoden 2022 ensimmäisen vuosineljänneksen indeksi, kuukaudet 1-3/2022) ja korvausta muutetaan vastaamaan täysimääräisesti indeksin muutosta. Ensimmäinen tarkistus tehdään heinä-joulukuun 2022 indeksien keskiarvosta maaliskuun 2023 alussa.

$$uusi\ korvaus = \frac{tarkastelujakson\ indeksien\ keskiarvo}{lähtötason\ indeksi} \times lähtötason\ korvaus$$

jossa

uusi korvaus = tarkistusajankohdasta alkavan puolivuotiskauden aikana maksettava korvaus. Tarjouksessa olleille eri osille (lisät, kilometrit) tarkistus tehdään kullekin erikseen.

tarkastelujakson indeksien keskiarvo = tarkistusajankohtaa edeltäneen puolivuotiskauden tammi-kesäkuu tai heinä-joulukuu taksi- tai invataksiliikenteen kuukausi-indeksien keskiarvo.

lähtötason indeksi = vuoden 2022 ensimmäisen vuosineljänneksen indeksin arvo (kuukaudet 1-3/2022)

lähtötason korvaus = palveluntuottajan tarjouksenmukainen korvaus

Korvaustason tarkistamisessa käytetään arvonlisäverottomia yksikköhintoja.

Mikäli henkilökuljetuksille määrätty arvonlisävero muuttuu joko säädösmuutosten tai verotuskäytännön muuttumisen vuoksi, palvelujen hinnat muuttuvat vastaavasti.

4.6 Liikenteenharjoittajilta perittävät maksut

Kuljetuspalvelukeskus sopii liikennöitsijöiltä perittävistä liikenteen harjoittamiseen liittyvistä maksuista sekä sanktioista. Ohjelmistomaksut sekä ajovälitysprovisiot tulee olla kohtuulliset ja oikeassa suhteessa liikennöitsijälle maksettaviin korvauksiin.

4.7 Kalusto

Palveluntuottajan tulee varmistaa, että palvelussa on riittävä määrä esteetöntä kalustoa. Taksiliikenteessä käytettävän esteettömän kaluston laatuvaatimukset on määritetty Liikenne- ja viestintäministeriön asetuksessa (723/2009). Kaluston osalta tulee varmistua, että sairaaloiden kiireettömiin siirtoihin on tarjolla riittävästi paaritaksikalustoa sekä autoja, joissa on pyörätuolit mukana. Autojen tulee olla lisäksi siistejä ja asiakkaiden matkustusmukavuuteen liittyvien asioiden tulee olla kunnossa esim. toimiva jäähdyttävä ilmastointi. Paarikuljetuksissa edellytetään, että auto täyttää Trafin suosituksen paariautojen erityisvaatimuksista TRAFI/242411/03.04.03.00/2016 mukaiset määrittelyt kuitenkin siten, että ennen vuotta 2017 paaritaksiksi muutoskatsastetut autot voivat suorittaa paarikuljetuksia.

4.7.1 Ympäristövaatimukset

Laki ajoneuvo- ja liikennepalveluhankintojen ympäristö- ja energiatehokkuusvaatimuksista tuli voimaan 2. elokuuta 2021 ja koskee hankintoja, jotka ovat käynnistyneet ko. ajankohdan jälkeen. Lailla pannaan täytäntöön EU:n puhtaita ajoneuvohankintoja koskevan direktiivin vaatimukset. Laki koskee esimerkiksi kuntien, valtion tai seurakuntien ostamia ajoneuvoja ja liikennepalveluita kuten koulukuljetuksia, jätteiden keruuta, paikallisliikenteen bussipalveluiden ostoja ja Kelan kuljetuksia. Lisäksi lailla säädellään käyttöoikeussopimuksella tehtyjä hankintoja.

Kanta-Hämeen maakunnallisen palvelukeskuksen kilpailutus on käynnistetty ennen 2.8.2021, joten direktiivin vaatimukset eivät koske kyseistä hankintaa. Toivottavaa kuitenkin on, että palveluntuottaja edistää puhtaiden ajoneuvojen yleistymistä kuljetuspalvelussa. Muiden kuin esteettömien ajoneuvojen osalta edellytetään E6-päästöluokkaa 1.7.2022 alkaen. Esteettömien ajoneuvojen kohdalla edellytetään E6-päästöluokkaa 1.1.2024 alkaen.

4.8 Ajoneuvolaitteet ja -ohjelmistot

Kuljetuspalvelukeskus määrittää laite- ja ohjelmistovaatimukset ottaen huomioon tilaajan asettamat vaatimukset niin toiminnasta kuin tasapuolisuudestakin. Kuljettajan käytössä tulee olla autossa puhelin.

4.9 Liikenteenharjoittajan henkilökunta

4.9.1 Koulutus

Kuljetuspalvelukeskus vastaa, että liikenteenharjoittajat sekä heidän kuljettajansa on koulutettu seuraavien tehtävien sekä kohdan 4.9.2 osalta:

- kuljetuspalvelukeskuksen toimintatavat ko. hankinnan osalta
- kuljettajalla on riittävä aluetuntemus
- asiakkaiden avustaminen tarvittaessa matkan alkaessa, päättyessä, matkan aikana sekä tarvittaessa saattaminen kotiin tai asiointipaikkaan
- asiakkaiden saattamien hoitolaitoksen / kiinteistön sisätiloihin tai noutaminen sisätiloista
- auton turvavarustelu, apuvälineiden käyttäminen ja kiinnittäminen yms.
- kuljettajan toiminta sairaaloissa
- henkilötietojen suojaaminen siten, että ne eivät tule ulkopuolisten tietoon
- matkaan liittyvien muutosten ilmoittaminen kuljetuspalvelukeskukselle silloin, kun niillä on vaikutusta matkan laskutusperusteisiin
- asiakkaiden matkustusmukavuudesta huolehtiminen siten, että olosuhteet ovat matkustajan kannalta matkan aikana asianmukaiset ja miellyttävät.

Kuljettajille voidaan välittää kyytejä vasta sen jälkeen, kun edellä kuvatut koulutukset on suoritettu.

4.9.2 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelun tulee olla ystävällistä ja asiallista. Matkustajia tulee tarvittaessa neuvoa matkustamiseen liittyvissä asioissa. Ikäihmisten, vammaisten ja lasten erityistarpeet tulee matkustajien tarpeiden mukaan ottaa huomioon.

Kuljettajalta edellytetään ymmärrystä, auttamishalua ja joustavuutta. Kuljettajan on tarvittaessa avustettava asiakas kauppa- ym. tavaroineen autoon ja autosta. Kuljettajalta edellytetään taitoa ikäihmisten ja huonokuntoisten asiakkaiden palvelemiseen sekä heidän käyttämiensä apuvälineiden tuntemusta. Kuljettajien tulee ottaa huomioon mahdolliset tilaajan henkilökunnan antamat ohjeistukset asiakkaiden yksilöllisestä saattamisesta tai auttamisesta. Kuljettajan tulee noudattaa salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta voimassa olevia säädöksiä. Terveydenhuollon yksiköiden kuljetuksissa kuljettajilla tulee olla henkilökortti tms. näkyvillä ja se myös nopeuttaa asiointia. Kuljettajan pukeutuminen tulee olla asiallinen ja siisti. Sairaalatiloissa kuljettajan on täytettävä hyvään hygieniaan liittyvät vaatimukset. Tilaaja voi antaa tarvittaessa tarkentavia ohjeita sopimuskauden aikana, erityisesti esimerkiksi epidemia-/pandemiatilanteessa potilasturvallisuuden takaamiseksi.

Kuljettajien tulee kyetä palvelemaan matkustajia suomen kielellä. Kuljettajan on välitettävä matkustajien antama palaute liikenteenharjoittajalle, joka välittää sen kuljetuspalvelukeskukselle.

Kuljettajan vastuulla on, että

- kuljetettavat otetaan kyytiin ja jätetään turvallisessa paikassa
- ongelmat ratkaistaan keskustellen
- turvavyöt ovat helposti saatavilla ja niiden käytössä opastetaan tarvittaessa
- kuljetettavien (erityisesti lapset ja vammaiset) turvavöiden käyttöä valvotaan, eli huolehditaan siitä, että turvavyöt kiinnitetään matkan alkaessa, ja siitä, että turvavyöt pidetään kiinni koko matkan ajan

- myös kuljettaja käyttää turvavyötä
- liikkumisapuvälineet (kuten pyörätuolit) kiinnitetään asianmukaisesti ennen liikkeellelähtöä
- jos autossa on turvatyyny (airbag) matkustajan paikalla, niin kyseisellä paikalla noudatetaan autovalmistajan ohjeistusta turvallisesta kuljettamisesta
- auton lämpötila ja ilmanvaihto on säädetty matkustajien kannalta asianmukaisiksi ja miellyttäviksi
- nopeusrajoituksia, viestintälaitteiden käyttöä ajon aikana ja muita liikennesääntöjä noudatetaan
- kuljettaja tietää, mistä matkustaja voi saada lisätietoja matkustamiseen liittyvistä asioista
- kuljettajan pukeutuminen on siistiä ja asiallista.

Liikennöinnissä tulee ottaa huomioon työsuojeluun ja noudatettaviin työehtoihin liittyvät velvoitteet.

Hankinnan kohteena olevasta palvelusta vastaavalla henkilöstöllä ei saa olla rikostaustaa, joka estää työskentelyn lasten kanssa. Palveluntuottaja vastaa siitä, että liikenteenharjoittajien sekä kuljettajien rikostausta selvitetään ja että kuljetuksissa ei käytetä henkilöitä, jotka rikostaustansa vuoksi eivät saa työskennellä lasten kanssa (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä, 504/2002). Selvitys tehdyistä tarkistuksista on toimitettava tilaajalle pyydettäessä.

5 AJONEUVOJEN TOIMINTA-ALUE

6 KULJETUSPALVELUKESKUKSEN MAKSULIIKENNE

6.1 Vastuut

Kuljetuspalvelukeskus laskuttaa kunnilta sopimuksenmukaiset liikennöintikorvaukset. Kuljetuspalvelukeskus tilittää liikennöintikorvaukset liikenteenharjoittajille heidän välisessään sopimuksessa sovitulla tavalla.

Kuljetusten laskutus perustuu kuljetuspalvelukeskuksen tuottamaan suoritetietoon ja suoritetiedon pohjana tulee käyttää virallista kartta-aineistoa. Kuljetuspalvelukeskus on vastuussa siitä, että lasku on oikein ja vastaa järjestelmästä saatavaa raporttiaineistoa. Mikäli näissä on eroa, on kuljetuspalvelukeskuksen selvitettävä eron syyt, ja sovittava tilaajan kanssa laskun korjaamisen toimintatavasta.

Kuljetuspalvelukeskuksen tulee tuottaa laskutusaineisto ja siitä tulee käydä ilmi maksajatahoittain, matkatyypeittäin ja matkustajakohtaisesti syntyneet suoritteet ja kustannukset. Raporttiaineisto toimitetaan yhtä aikaa laskun kanssa erillisenä liitteenä.

6.2 Tilaajan maksamat korvaukset kuljetuspalvelukeskukselle

6.2.1 Korvaus käyttöönottoprojektista

Palveluntuottajalle ei makseta erillistä korvausta käyttöönottoprojektista, ellei tilaaja edellytä jonkin tarjouspyynnössä esiintymättömän vaatimuksen käyttöönottoa.

6.2.2 Kuukausikorvaus

Kuukausikorvaus lasketaan palveluntuottajan tarjoushinnan ja toteutuneiden kuljetustilausten perusteella.

6.2.3 Bonus yhdistellystä matkasta

Kuljetuspalvelukeskus on oikeutettu bonukseen yhdistellyistä matkoista. Jokaisesta tilatusta matkasta, joka hoidetaan kahden tai useamman asiakkaan yhdisteltynä matkana, tilaaja maksaa kuljetuspalvelukeskukselle bonuksen 3 €/yhdistelty matka (alv 0 %). Kuljetuspalvelukeskus sisällyttää bonuskorvaukset tilaajien kuukausilaskuun ja ne tulee kohdentaa sille tilaajalle, jonka asiakkaan matka hoidettiin yhdisteltynä matkana.

Kappaleessa 4.4 on kuvattu matkojenyhdistelyä ja kuvattu myös, mitä tarkoitetaan epätarkoituksenmukaisella matkojenyhdistelyllä. Mikäli matkojenyhdistelyä havaitaan toistuvasti tehtävän epätarkoituksenmukaisella tavalla, menettää kuljetuspalvelukeskus kyseisen kalenterikuukauden bonukset kokonaisuudessaan. Toistuvuudella tarkoitetaan tilannetta, jossa on syytä epäillä kuljetuspalvelukeskuksen tekevän yhdistelyä maksimoidakseen omia tai liikenteenharjoittajien tuottoja. Toistuvuudella ei tarkoiteta yksittäisiä virhearviointeja yhdistelyn tarkoituksenmukaisuudesta.

6.3 Laskutuskäytäntö

Palveluntuottaja laskuttaa liikennöintikorvaukset tilaajilta tilaajien ilmoittamien kustannuspaikka- tai yksikköjaottelujen mukaisesti. Tämä tarkoittaa pääsääntöisesti useampaa laskua per tilaaja. Tietoja päivitetään

sopimuskauden aikana tarvittaessa. Liikennöintikorvaukset laskutetaan joko kuukausittain tai 2 x kuukaudessa (laskutusjaksot 1.-15.päivän kuljetukset ja 16.-31. päivän kuljetukset) ja maksuehdon tulee olla 21 vrk. Laskutuskäytäntö sovitaan palveluntuottajan kanssa käyttöönottoprojektin yhteydessä.

Kuljetuspalvelukeskukselle maksettavat korvaukset laskutetaan kuukausittain tilaajilta. Laskulla tulee eritellä laskutettavat palvelut. Maksuehdon tulee olla 21 vrk.

Laskujen mukana toimitettavien liitteiden tulee sisältää laskun oikeellisuuden varmistamiseksi tilaajan tarvitsemat tiedot. Toimitettavat tiedot käydään matkatyypeittäin läpi käyttöönottoprojektin aikana.

Laskut toimitetaan verkkolaskuina tilaajien ilmoittamiin verkkolaskutusosoitteisiin. Laskuilta tulee löytyä tilaajien ilmoittamat viitetiedot. Laskua koskeville tiedusteluille ja reklamaatioille on ilmoitettava yhteystiedot laskulla. Laskut tulee päivätä laskutusjakson viimeiselle päivälle. Maksuehto lasketaan laskun lähetyspäivämäärästä eteenpäin.

Mikäli laskusta reklamoidaan ja virheen voidaan katsoa olevan vähäinen, tilaaja ja palveluntuottaja voivat sopia sen hyvittämisestä seuraavan laskutuksen yhteydessä tai erillisen osahyvityslaskun toimittamisesta. Mikäli lasku sisältää useita virheitä tai ne ovat merkittäviä, laskua ei hyväksytä. Tällöin palveluntuottajan tulee toimittaa uusi, korjattu lasku mahdollisimman pian.

Kaikki rahaliikenne liikenteenharjoittajille kulkee palveluntuottajan kautta, eikä tilaaja maksa suoraan liikenteenharjoittajakohtaisia laskuja.

7 TEKNISET VAATIMUKSET

7.1 Vastuu

Kuljetuspalvelukeskus vastaa siitä, että kuljetuspalvelukeskuksessa ja maksuliikenteen hoitajalla on kuljetuspalvelukeskuksen palveluiden toteuttamiseen tarvittavat järjestelmät. Käyttöliittymien on oltava suomenkieliset.

7.2 Rajapinnat

Matkojen yhdistely- ja välitysjärjestelmä tulee toteuttaa modulaarisena ja avoimiin rajapintoihin perustuvana ratkaisuna, jossa keskeiset komponentit ovat korvattavissa ja toiminnallisuuksien laajentaminen ei ole riippuvainen varsinaisen alustaratkaisun toimittajasta.

Järjestelmän on kyettävä käyttämään avoimia ja standardeja rajapintoja ja kommunikoimaan niiden välityksellä mm. liikenteenharjoittajien ja tilaajan kanssa. Toiminnan aikana sovitaan eri tahojen kanssa, mitä tietoja vaihdetaan. Tilaajan on pystyttävä näkemään kaikki järjestelmän osat ottaen huomioon käyttäjälle määritellyt oikeudet.

7.3 Palvelun käyttäjätuki, ylläpitovarmuus ja etäylläpito

Käyttäjätuki
Palvelun ylläpitovarmuus on taattava. Järjestelmälle tulee olla järjestetty käyttäjätuki (kuljetuspalvelukeskukselle), ja se on oltava tavoitettavissa 24/7. Tilaajalle on järjestettävä käyttäjätuki vähintään arkisin klo 8-16 välisenä aikana. Käyttäjätuesta ei saa veloittaa erikseen ja sen on toimittava vähintään puhelimitse ja sähköpostitse.

Järjestelmässä tulee olla varmuuskopiointi ja järjestelmässä olevat tiedot tulee voida siirtää helposti.

Ylläpitovarmuus
Palveluntarjoajalla on oltava suunnitelmat järjestelmän ja palvelun toiminnallisuuden turvaamiseksi, mikäli tulee ongelmatilanteita. Palveluntarjoajan tulee toimittaa tilaajalle tarjouksessaan projektisuunnitelman yhteydessä selvitys siitä, kuinka palvelun ylläpitovarmuus on taattu ja miten sitä valvotaan, huolletaan ja ylläpidetään.

7.4 Välitystoimintaan tarvittavat järjestelmät

Järjestelmälle on asetettu palvelun kuvauksen eri osioissa vaatimuksia, joita tullaan testaamaan käyttöönottoprojektin aikana. Järjestelmässä on oltava operatiivisen tason monitorointi, seuranta ja valvonta. Tämä tarkoittaa palvelun yleiskuvan hallintaa siten, että ajoneuvon tila, ajoneuvojen viimeiset tapahtumat sekä historiatieto ovat seurattavissa. Reittien suunnittelu tulee perustua viranomaisten ylläpitämään viralliseen katuaineistoon (Digiroad).

Tilausvälitysjärjestelmään tallennetaan luvussa 4 Matkatilausten käsittelyssä huomioitavia asioita mainitut tiedot.

7.5 Virhe- ja häiriöilmoitukset

Järjestelmän on annettava vikahälytyksiä, virhe- ja häiriöilmoituksia. Ilmoituksia on tultava mm. tilanteissa, joissa tilausta ei ole liitetty mihinkään reittiin, tallennuksessa tapahtuneesta virhetilanteesta, aikataulusta jäljessä olevista autoista sekä muita toiminnan valvontaan liittyviä varoituksia ja virhetilanneilmoituksia.

7.6 Autojen laitteet ja tiedot

Autossa tulee olla taksiliikennelain vaatimat ajoneuvolaitteet.

8 ESITESTAUS JA KÄYTTÖÖNOTTOPROJEKTI

8.1 Yleiskuvaus vaiheista

Esitestaus
Ennen hankintasopimuksen allekirjoittamista kuljetuspalvelukeskus ja tilaaja läpikäyvät palvelulta edellytetyt vaatimukset sekä kuljetuspalvelukeskuksen ilmoittamat käytössä olevat ominaisuudet. Tämä vaihe on testaus, jossa tilaajaa edustavat tahot käyvät läpi palvelun ja järjestelmän vaatimuksiltaan ja toiminnoiltaan kuljetuspalvelukeskuksen palveluympäristössä. Tällä varmistetaan, että kuljetuspalvelukeskus on ymmärtänyt oikein tarjouspyyntöasiakirjoissa esitetyt tehtävät ja että palvelun tuottamisessa käytettävä yhdistelyohjelmisto toteuttaa tarjouspyynnössä esitetyt vaatimusmäärittelyjen mukaiset toiminnallisuudet. Hankintasopimus voidaan allekirjoittaa vasta tämän esitestivaiheen läpäisemisen jälkeen.

Kuljetuspalvelukeskuksen tulee nimetä tarjouksessaan palveluntuotannon vastuuhenkilö/vastuuhenkilöt. Vastuuhenkilö on päävastuussa kuljetuspalvelukeskuksen toiminnasta vastaten ostettavaan palveluun liittyvistä asioista.

Käyttöönottoprojekti
Hankintasopimuksen allekirjoittamisen jälkeen käynnistetään varsinainen käyttöönottovaihe eli käyttöönottoprojekti, jonka aikana toteutetaan laajempi hyväksymistestaus kuljetuspalvelukeskuksen tuotantoympäristössä. Palvelun käyttöönotto varmistetaan käyttöönottoprojektin aikana testaamalla palvelun toimivuutta käytännössä. Käyttöönottoprojekti kestää enintään 30.6.2022 saakka ja päättyy varsinaisen toiminnan aloittamiseen. Käyttöönottoprojektin toimijoina ovat kuljetuspalvelukeskus ja tilaaja.

Käyttöönottoprojekti sisältää mm. seuraavat kohdat, joiden toimivuus on kuljetuspalvelukeskuksen vastuulla:
- kuljetuspalvelukeskuksen toimesta jo kuljetusoikeuden omaavien asiakkaiden asiakastietojen tallennus
- puhelinliikenteen testaus
- pilotointi kuntien asiakkaiden matkoilla
- tilaajan käyttöön tulevien välitysjärjestelmien liittymineen ja ohjelmien toimivuuden tarkistaminen ja ongelmatilanteiden ratkaiseminen ts. yhteystestaus
- tietoliikennetestaus, sisältäen mm. kuljetustilausten välittyminen ja tiedon kulku autoihin ja autoista kuljetuspalvelukeskuksen järjestelmään
- kuljetusraporttien oikeellisuuden varmistaminen
- laskutusaineiston oikeellisuuden varmistaminen (myös eri maksajatahoille)
- laskuliitteen sisällön läpikäynti matkatyypeittäin/tilaajittain
- kuljetuspalvelukeskuksen välitysjärjestelmän toimivuuden varmistaminen ja se, että palvelu järjestelmineen täyttää tilaajan vaatimukset
- tekniset ja muut valmiudet toimivat: tilausten vastaanotto, matkojen yhdistely, matkaketjujen tekeminen, ajoneuvon valinta ja välitys autoon, kuittaustietojen vastaanottaminen autoilta, maksutietojen tuottaminen sekä lisäselvityksiin vastaaminen
- terveydenhuollon yksiköiden sekä asiakkaiden informointi
- toiminnan varmistaminen kaikkien toimintojen suhteen ja virheiden korjaaminen
- internet-tilauksen testaus
- kaikki järjestelmän osat täyttävät tietosuojan ja tietoturvan vaatimukset.

Tarjouspyynnön yhteydessä laadittua projektisuunnitelmaa täydennetään käytännön toteutuksen osalta käyttöönottoprojektin aikana yhteistyössä tilaajan kanssa. Kuljetuspalvelukeskus nimeää tarjouksessaan projektipäällikön käyttöönottoprojektin ajaksi. Projektipäällikkö voi olla sama henkilö, joka myöhemmin toimii kuljetuspalvelukeskuksen vastuuhenkilönä. Projektipäälliköllä on oltava hyvä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito. Kuljetuspalvelukeskuksen projektipäällikkö vastaa projektisuunnitelman tuottamisesta ja päivittämisestä. Hämeenlinnan kaupunki nimeää tilaajan yhteyshenkilön kuljetuspalvelukeskuksen käyttöönottoprojektiin. Lisäksi apuna toimii projektiryhmä, joka tekee lopullisen projektisuunnitelman. Projektiryhmän kokoonpanosta tilaaja sopii kuljetuspalvelukeskuksen kanssa. Käyttöönottoprojektin aikana tietoturvaa sekä tietosuojaa koskevia selvityksiä täydennetään tarpeen mukaan. Käyttöönottoprojektin kieli on suomi.

Sopimus voidaan purkaa käyttöönottoprojektin aikana, mikäli palvelu ei täytä sen aikana palvelun kuvauksessa vaadittuja edellytyksiä. Tuotantokäyttöön ottamisesta päättää tilaaja.

8.2 Asiakasprofiilien tallentaminen

Kuljetuspalvelukeskus vastaa tilaajan asiakasprofiilien tallentamisesta käyttöönottoprojektin aikana ja sopii asiakasprofiilien siirrosta omaan järjestelmään nykyisen palveluntuottajan kanssa. Kuljetuspalvelukeskus vastaa tietojen tietoturvallisesta siirrosta kuljetuspalvelukeskuksen ylläpitämään asiakasprofiiliin. Käyttöönottoprojektin jälkeen kunnat vastaavat uusien asiakasprofiilien tallentamisesta käyttöliittymän kautta.

8.3 Teknisen toimivuuden testaus

Teknisen toimivuuden testaus on osa käyttöönottoprojektia, jossa varmistetaan kuljetuspalvelukeskuksen valmiudet vaadittuihin toimintoihin.

Testauksen tavoitteena on saada valmius matkojen välitykseen ja yhdistelyyn sekä matkojen sähköiseen tiedonsiirtoon.

Lisäksi tarkoitus on varmistaa, että kuntien edustajien täyttämät asiakasprofiilitiedot välittyvät oikein ja täydellisesti käyttöliittymän välityksellä.

Testauksessa:

- Kuljetuspalvelukeskus vastaa siitä, että kaikki järjestelmän osat täyttävät tilaajan asettamat vaatimukset tietojen käsittelyn, tietosuojan ja tietoturvan osalta
- Kuljetuspalvelukeskus on velvollinen järjestämään ja koordinoimaan järjestelmän käyttöönottoa edeltävän testauksen, jossa tilaaja todentaa järjestelmän tietosisällön oikeellisuuden. Kuljetuspalvelukeskus sitoutuu toteuttamaan testauksen tilaajan määrittämällä tavalla tietojärjestelmän osalta. Kuljetuspalvelukeskus vastaa siitä, että sillä on alihankkijoineen riittävät resurssit palvelun käynnistymisvaiheessa, jossa koulutuksen, virheiden korjauksen, tiedottamisen, lisäkouluttamisen ja järjestelmän tietojen muuttamisen tarve on suuri.

Testaus suoritetaan käyttöottoprojektin aikana seuraavassa järjestyksessä:

A. Yhteystestaus

Yhteystestauksen tavoitteena on varmistaa kunnan asiakasprofiilien käyttöliittymien toimivuus ja tiedon siirron oikeellisuus. Samalla tarkistetaan muu välitysjärjestelmän liittymän ja ohjelmien toimivuus ja ongelmatilanteiden ratkaiseminen.

B. Tietoliikennetestaus

Tietoliikennetestauksen tavoitteena on varmistaa, että tietojen toimitusputki toimii ja tietosisältö on oikein. Kuljetuspalvelukeskus välittää kuljetustilauksia liikenteenharjoittajien testiympäristöön ja liikenteenharjoittaja kuittaa tilauksen vastaanotetuksi.

Tietoliikennetestauksessa ajetuista matkoista tulee tuottaa myös välitettyihin matkoihin ja säästettyihin kilometreihin liittyvät kuukausitilastot, jotta voidaan varmistua muodostettavien raporttien oikeellisuudesta. Samalla tarkistetaan muu kuljetus- ja laskutusraporttien oikeellisuus.

C. Puhelinliikenteen testaus

Kuljetuspalvelukeskuksen tulee testata puhelinliikenteen toimivuus ja tuottaa tilaajalle luotettava selvitys siitä, että puhelinvaihde toimii teknisiltä ominaisuuksiltaan ja kapasiteetiltaan siten, että sillä pystytään tuottamaan puhelinpalvelulta vaadittavat ominaisuudet (mm. jonotusaika).

D. Internet-tilauksen testaus

Kuljetuspalvelukeskuksen tulee ensin hyväksyttää internet-tilaus tilaajalla ja sen jälkeen testata se ennen lopullista käyttöönottoa.

8.4 Käyttöönottoprojektin hyväksyminen

Tilaaja hyväksyy käyttöönottoprojektin vaiheet ja antaa niistä erillisen hyväksymisilmoituksen varmistettuaan, että kuljetuspalvelukeskuksella on valmiudet toteuttaa palvelu palvelun kuvauksessa edellytetyllä ja projektisuunnitelmassa lupaamallaan tavalla.

Ensimmäisen vaiheen varmistettavia asioita ovat muun muassa:

- Liikenteenharjoittajasopimusten lukumäärä ja alueellinen kattavuus sekä autojen varustetaso (erittely asemapaikoittain autojen määrästä)
- Kuljetuspalvelukeskuksen tilat ja henkilökunta
- Henkilökunnan ja liikenteenharjoittajien koulutus
- Osallistuminen kuntien työntekijöiden, terveydenhuollon ja asiakkaiden informointiin
- Asiakasohjeen (kuljetuspalveluohjeen) päivittäminen yhdessä tilaajan edustajien kanssa
- Tekniset ja muut valmiudet
    - puhelinvaihteen toimivuuden ja kapasiteetin testaaminen
    - tilausten vastaanotto
    - matkojen yhdistely
    - ajoneuvon valinta ja välitys autoihin
    - maksutietojen tuottaminen
    - lisäselvityksiin vastaaminen
    - asiakasprofiilien käyttöliittymät
    - tilaajien edustajien käyttöliittymät
    - raportoinnin tuottaminen tilaajille
    - palautteiden käsittely
    - kuljetuspalvelukeskuksen internet-sivujen sisällöstä sopiminen palvelun osalta

9 RAPORTOINTI JA LAADUNVALVONTA

9.1 Raportointiperiaatteet

Kuljetuspalvelukeskuksen tulee dokumentoida ja raportoida tilaajalle veloituksetta päiväkohtaisesti kuukausittain vähintään tässä luvussa mainitut palvelun laatua koskevat asiat. Käyttöönottoprojektin aikana määritellään, missä muodossa raportit tulee tuottaa. Raportit tulee toimittaa tilaajalle laskun yhteydessä seuraavan kuukauden 10. päivään mennessä. Raporttien tulee olla helppolukuisia ja selkeitä. Raportoinnissa tulee ottaa huomioon eri kustannuspaikkojen erilaiset vaatimukset raporteille. Kuljetuspalvelukeskuksen tulee ilmoittaa projektisuunnitelmassa liikesalaisuuksiksi katsomansa tiedot.

9.2 Kaksi kertaa kuukaudessa toimitettavat raportit

9.2.1 Kuljetuskustannusten raportointi

- Matkan kuljetuskustannukset yksittäisinä matkoina. Kustannukset tulee olla eritelty kustannus- ja maksuperusteittain.
- Tilaajalle kuljetuksista aiheutuneet kustannukset yhteensä
- Tilaajalle välityksestä aiheutuneet kustannukset yhteensä.

Tilaaja käyttää tietoja laskutuksen tarkistamiseen.

9.2.2 Kuljetustoteuman raportointi

Raportin sisältö:
- Asiakkaan nimi
- Asiakkaan lähtöosoite, sairaalan / terveyskeskuksen yksikkö ja kellonaika
- Asiakkaan jättö paikan osoite, sairaalan/terveyskeskuksen yksikkö ja kellonaika
- Asiakkaan matkanpituus
- Autoilijan numero
- Kokonaishinta matkalta
- Omavastuuosuus erittely asiakkaittain
- Autoon maksettu asiakasmaksu
- Kunnalle maksettavaksi jäävä hinta
- Aloitusmaksujen summat eriteltyinä
- Kuittinumero
- Maksajataho
- Matkatyyppi.

Tilaaja käyttää tietoja laskutuksen tarkistamiseen.

9.3 Kuukausittain toimitettavat raportit

9.3.1 Välitetyt matkat (matkat päivittäin ja kuukausittain)

- Kuljetuspalvelukeskuksen välittämien matkojen lukumäärä eriteltynä päivittäin ja yhteensä kuukauden aikana (yhdensuuntaista matkaa) maksajatahoittain ja matkatyypeittäin
- Ajettujen matkojen lukumäärä (matkan lähtökunta, matkan kohdekunta, yhdensuuntaisten matkojen lukumäärä)
- Eri kalustolla (henkilöauto, joukkoliikenneauto, inva, paari) ajettujen matkojen lukumäärä
- Yhdistelymatkojen lukumäärä (yhdensuuntaista matkaa) maksajatahoittain.
    - Yhdistellyksi matkaksi lasketaan sellainen yhdensuuntainen matka, jossa ainakin osan matkaa kyydissä on ollut toinen tai useampi asiakas. Saattajan tai lisämatkustajan mukana oloa ei oteta huomioon yhdisteltyjen matkojen laskennassa.
    - yhdisteltyjen matkojen osalta lisäksi lukumäärät niiden yhdistelymatkojen määrästä, joissa on yhdistelty eri maksajatahojen matkoja matkalajeittain
- Vakiotaksiasiakkaiden tekemien matkojen lukumäärä
- Yksinmatkustusoikeuden omaavien matkojen lukumäärä
- Peruuntuneiden, mutta peruuttamatta jääneiden, matkojen lukumäärä
- Eri liikennöintikorvausluokkiin kuuluvien autojen hoitama asiakasmäärä sekä näillä autoilla ajettujen kilometrien määrä maksajatahoittain ja matkatyypeittäin.

Matkojen yhdistely ei muuta matkojen kokonaismäärän tilastointia. Matkoja yhdisteltäessä jokaisen asiakkaan yksittäinen matka kirjataan erillisenä matkana.

9.3.2 Säästetyt kilometrit

Reittien laskennallinen yhteispituus kilometreinä laskentajärjestelmän tekemän suunnittelun mukaisesti, jos

a) kaikki matkat olisi tehty yksin (eli jokainen matka omana reittinään suorinta mahdollista tieverkon reittiä pitkin)

b) kaikki matkat ajetaan toteutuneiden yhdistelyiden mukaisesti suorinta reittiä pitkin tieverkolla (yhteen reittiin kuuluvat ne asiakkaat, jotka todellisuudessa olivat ko. reitillä)

Yksin tehtyjen matkojen ja yhdisteltyjen matkojen eron laskennassa on käytettävä samoja parametreja. Lisäksi ilmoitetaan säästettyjen kilometrien perusteella määritelty laskennallinen kustannussäästö.

9.3.3 Puhelinpalvelun laatu

- Tilauspuheluiden määrä päivittäin ja kuukauden aikana yhteensä (kpl)
- Jonotusajan keskiarvo päivittäin ja kuukauden keskiarvona (min+s)
- Puhelun keston keskiarvo päivittäin ja kuukauden keskiarvona (min+s)
- Vastaamattomien puheluiden määrä päivittäin ja kuukauden aikana yhteensä (kpl).

9.3.4 Palautteet

Palautteiden kappalemäärä palautekanavittain eriteltynä

- Negatiivisten palautteiden kappalemäärä, palautteen antajan mukaan eriteltynä (asiakas, liikenteenharjoittaja, terveydenhuolto, tilaajan edustaja, kuljetuspalvelukeskus)
- Positiivisten palautteiden kappalemäärä, palautteen antajan mukaan eriteltynä (asiakas, liikenteenharjoittaja, terveydenhuolto, tilaajan edustaja, kuljetuspalvelukeskus)
- Muut palautteet ja tiedustelut sekä kehitysideat
- Tiedot mahdollisista korjaavista toimenpiteistä ja muusta palautteiden edellyttämistä seikoista, joilla kehitetään palvelunlaatua.

Palautteiden kappalemäärä aihealueittain eriteltynä
- Palautteiden kappalemäärä pääluokittain eriteltynä (asiakaspalvelu, odotusaika, yhdistely jne.)

Selostukset saaduista palautteista:
- Selostus palautteiden sisällöstä (esimerkiksi puhelinpalvelun laatu, toimitustarkkuus, matka-aika, asiakaspalvelijan ammattitaito, kuljettajan ammattitaito, muu palaute)

Kuljetuspalvelukeskuksen on pyynnöstä toimitettava palautteet ja annetut vastaukset nähtäviksi tilaajalle. Kuljetuspalvelukeskuksen tulee ilmoittaa tilaajalle korjaustoimenpiteet, mikäli palautteiden kautta ilmenee toiminnassa puutteita.

9.3.5 Toimintatarkkuus

Kuljetuspalvelukeskuksen tulee raportoida tilaajalle kuukausittain toimintatarkkuus eli, mikä prosenttiosuus matkoista on toteutunut niin, että asiakasta on noudettu sovitun +/-10 min aikarajan puitteissa sekä puhelinpalvelun kaikkien puheluiden yhteenlaskettu vastausaikojen toimintatarkkuus.

9.4 Muu raportointi kuntien kuljetuksissa

Raportit tulee toteuttaa veloituksetta. Järjestelmän tulee tuottaa raportteja mm. asiakas-, ajoneuvo-, liikenteenharjoittaja-, tilaus-, ajopäivä-, matkatyyppi- ja maksajakohtaisesti. Raportteja on pystyttävä muuttamaan ja lisäämään kustannuspaikkojen toiveiden mukaiseksi. Raportit on tuotettava sellaisessa muodossa, että tilaaja voi myös käsitellä niitä (excel). Kustannus- ja laskutustiedot saadaan eriteltyinä eri kustannuslajeihin (aloitusmaksut ja kilometrikorvaukset tyypeittäin ja liikennöintikorvausluokittain eriteltyinä). Raporteista on ilmettävä, onko käytetty porrasvetoa, porraskiipijää, jne.

Tilaajalla on oltava mahdollisuus katsella/selata raportteja ja ne tulee olla eritelty maksajatahoittain ja matkatyypeittäin. Raportteja on tilaajan niin pyytäessä pystyttävä yhdistelemään keskenään.

Tilaaja ja kuljetuspalvelukeskus määrittävät muun raportoinnin muodon ja sisällön käyttöönottoprojektin aikana tai sopimusaikana. Tässä kappaleessa 9.4 annetut raportit ovat esimerkkejä. Ne eivät ole ehdottomia vaatimuksia.

Kuljetustoteuman raportointi (tarvittaessa/pyydettäessä valitulta esimerkkikuukaudelta)

- Matkojen lukumäärä tuntitasolla matkatyypeittäin
- Matkojen lukumäärä päivittäin liikenteenharjoittajittain
- Valitun auton ajamien matkojen perustietoja
- Kaikkien asiakkaiden perustietoja
- Perustietoja asiakkaista, joilla on erityisoikeuksia
- Perustietoja asiakkaiden matkoista (asiakkaat joilla on erityisoikeuksia)
- Asiakkaat ikäluokittain kuljetusperusteen sekä alueen mukaan ryhmiteltynä
- Matkoja tehneiden asiakkaiden lukumäärä ikäluokittain valittuna aikavälinä
- Tehtyjen matkojen lukumäärä ikäluokittain ryhmiteltynä valittuna aikavälinä
- Yhdisteltyjen matkojen lukumäärä ikäluokittain valittuna aikavälinä
- Tehtyjen tilausten lukumäärä kuukausitasolla matkatyypeittäin valittuna aikavälinä
- Peruttujen tilausten ja NoShow-tilausten lukumäärä kuukausitasolla valittuna aikavälinä
- Yhdistelyn tehokkuutta kuvaavat tunnusluvut
- Matkan tilausajankohdan ja toivotun matka-ajankohdan ero
- Asiakasprofiilin sisältö, joka toimitetaan asiakkaalle
- Valitun asiakkaan tekemien matkojen perustietoja
- Valitun reitin yksityiskohtaisia tietoja
- Kuittaamatta jääneet kyytiin nousut ja poistumiset
- Matkat, jotka ovat erityisen kalliita.

Matkoista, reiteistä ja asiakkaista seuraava tietosisältö:

- Matkan tunnistenumero yhdistelyjärjestelmässä. Jokaisella matkalla on oma tunnus.
- Reitin tunnistenumero yhdistelyjärjestelmässä. Jokaisella reitillä on oma tunnus, yhteen reittiin kuuluu yksi tai useampia matkoja.
- Ajoneuvon tunnistenumero yhdistelyjärjestelmässä
- Ajoneuvon nimi
- Liikenteenharjoittajan nimi
- Mihin liikennöintikorvausten hintaluokkaan matkaan käytetty auto kuuluu
- Asiakkaan tunnistenumero yhdistelyjärjestelmässä
- Asiakkaan nimi
- Matkatyyppi
- Matkan maksava alueen tilaajatunnus
- Matkan tilaamisen ajankohta (päivä + kello)
- Asiakkaan toivoma lähtöaika (päivä + kello)
- Asiakkaan kanssa sovittu lähtöaika (päivä + kello)
- Toteutunut lähtöaika (päivä + klo)
- Asiakkaan toivoma saapumisaika (päivä + kello)
- Asiakkaan kanssa sovittu saapumisaika (päivä + kello)
- Toteutunut saapumisaika (päivä + kello)
- Lähtöosoite
- Lähtöosoitteen kunta
- Lähtöosoitteen X-koordinaatti
- Lähtöosoitteen Y-koordinaatti
- Kohdeosoite
- Kohdeosoitteen kunta

- Kohteen X-koordinaatti
- Kohteen Y-koordinaatti
- Liittyikö matkaan lyhyt pysähdys
- Oliko matka yhdistelty matka
- Tarvittiinko matkalla porraskiipijää
- Tarvittiinko matkalla kuljettajan tekemä porrasveto pyörätuolille
- Autovaatimus matkalle
- Oliko matkalla yhdistelykielto
- Lisämatkustajien määrä, matkan hinta joukkoliikennetaksan mukainen
- Lisämatkustajien määrä, matkan hinta lastenlipun hinta
- Autoon yhteensä maksettu asiakasmaksu
- Matkan pituus (km), jos se olisi tehty nopeinta reittiä yksin
- Matkan kesto (min), jos se olisi tehty nopeinta reittiä yksin
- Matkan toteutunut pituus (km), kyydissä istuttu matka
- Matkan toteutunut kesto (min)
- Matkan tila (suunnittelussa, ajettu, peruttu, NoShow)
- Aika, jolloin reitti kuitattiin hyväksytyksi
- Reitin suunniteltu lähtöaika (päivä + kello)
- Reitin ensimmäisen matkustajan kyytiin nousuaika (päivä + kello)
- Reitin suunniteltu loppumisaika (päivä + kello)
- Reitin viimeisen matkustajan kyydistä poistumisaika (päivä + kello)
- Reitin pituus yhdistelyjärjestelmän laskemana (päivä + kello)
- Reitin suunniteltu kesto (min)
- Asiakkaiden lukumäärä reitillä
- Lisämatkustajien lukumäärä reitillä
- Asiakkaan henkilötunnus
- Asiakkaan kotiosoite
- Asiakkaan sosiaalitoimen alueen tunnus

9.5 Muu tarpeellinen tieto

Tilaaja varaa tilaisuuden saada tietoonsa toiminnan kehittämisen kannalta tarpeellista, tilausvälitysjärjestelmästä saatavilla olevaa tietoa muun muassa auditointiin liittyen.

10 YHTEISTYÖ

10.1 Tilaajaa edustavien tahojen ohjeistus

Tilaajalla on päävastuu kunnan työntekijöiden ja terveydenhuollon tiedottamisesta, mutta kuljetuspalvelukeskus osallistuu näiden tahojen ohjeistamiseen esimerkiksi yhteisissä info -tilaisuuksissa. Työntekijöiden ja terveydenhuollon info -tilaisuudet painottuvat toiminnan aloitusvaiheeseen ja niiden määrä on riippuvainen alueen suuruudesta sekä yksiköiden määrästä. Info -tilaisuuksien määrä ja näiden ajankohdat sovitaan käyttöönottoprojektin yhteydessä.

Kuljetuspalvelukeskuksen tulee tehdä yhteistyötä kunnan työntekijöiden ja terveydenhuollon kanssa esimerkiksi matkojen yhdistelyn kehittämisessä yhdessä tilaajan kanssa. Yhteistyö voi edellyttää osallistumista yhteistyöpalavereihin myös muiden eri asiakasryhmiä edustavien tahojen kanssa.

10.2 Asiakkaiden neuvonta ja ohjaus

Kuljetuspalvelukeskuksen tehtäviin kuuluu myös asiakkaiden neuvonta ja ohjaus. Tällä tarkoitetaan tavanomaisia kuljetusten tilaamiseen tai niiden käyttöön liittyviä asioita, kuten mitä tietoja matkatilauksen yhteydessä tarvitaan ja mihin asiakas voi tehdä matkan matkaoikeudellaan.

Jos asiakkaalla on matkan korvaamiseen liittyviä kysymyksiä, ohjataan asiakas ottamaan yhteyttä kuntakohtaisiin yhteyshenkilöihin, joita koskevat tiedot toimitetaan kuljetuspalvelukeskukselle ennen toiminnan aloittamista.

Päävastuu asiakkaiden tiedottamisesta ennen palvelun käyttöönottoa on tilaajalla, mutta kuljetuspalvelukeskus osallistuu tiedotemateriaalin tuottamiseen. Tällä varmistetaan yhteinen käsitys ja oikea yhtenäinen informaatio.

10.3 Liikenteenharjoittajien koulutus

Kuljetuspalvelukeskus vastaa liikenteenharjoittajien koulutuksesta. Koulutus on annettava ennen kuin liikenteenharjoittajalle osoitetaan kuljetuspalvelukeskuksen ajoja. Kuljetuspalvelukeskuksen on esitettävä käyttöönottoprojektissa tilaajalle, miten liikenteenharjoittajien koulutus alueella järjestetään. Kuljetuspalvelukeskus vastaa myös siitä, että mahdollisesti myöhemmin järjestelmään liittynyt liikenteenharjoittaja saa riittävän koulutuksen ja ohjauksen toiminnasta.

Kuljetuspalvelukeskuksen tulee valvoa, että liikennöintisopimuksen tehnyt liikenteenharjoittaja ja liikenteenharjoittajan vastuulla olevat kuljettajat ovat koulutettu kuljetuspalvelukeskuksen välittämiin kuljetuksiin, hyvään asiakaspalveluun, asiakkaiden avustamiseen ajantasaisen eri erityisryhmien ohjeistuksen mukaisesti sekä apuvälineiden kiinnittämiseen.

10.4 Kehittämistyöryhmä (seurantaryhmä)

Toiminnan hyvän laadun ja kehittämisen varmistamiseksi palvelua varten perustetaan toimintaa ohjaava ja kehittävä maakunnallinen kuljetuspalveluiden kehittämistyöryhmä (seurantaryhmä). Ryhmässä on edustus

tilaajilta, kuljetuspalvelukeskukselta, liikenteenharjoittajilta sekä asiakasedustajilta. Kuljetuspalvelukeskuksella ei ole oikeutta veloittaa näistä tapaamisista erikseen (matka-, työaika- tms. korvauksia). Ryhmä kokoontuu toiminnan vakiinnuttua noin neljä kertaa vuodessa, mutta toiminnan alkaessa kokoontumisia voi olla tiheämmin.

11 LIITTEET

Liite 11.1 Kuljetuspalvelukeskuksen ohjaukseen tulevat kuljetukset

Liite 11.2 Matkamäärät 2019

Liite 11.3 Lokakuussa 2021 toteutuneiden matkojen keskiarvot

Liite 11.4 Luonnos kuljetuspalveluohjeesta

11.1 LIITE 1 KULJETUSPALVELUKESKUKSEN OHJAUKSEEN TULEVAT KULJETUKSET

KUNTIEN SHL- JA VPL KULJETUKSET

SHL-kuljetukset
Sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetukset ovat harkinnanvaraisia ja määrärahojen puitteissa myönnettäviä kotihoidon tukipalveluita. Sosiaalihuoltolain mukaiset matkat ovat tarkoitettu **asiointi- ja virkistäytymismatkoihin.** Palvelu kohdistetaan erityisesti sellaisille asiakkaille, jotka eivät ole oikeutettuja vammaispalvelulain mukaiseen kuljetuspalveluun, mutta joiden kotona selviytymisen kannalta kuljetuspalvelujen järjestäminen on välttämätöntä. Sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu on ensisijainen vammaispalvelulain mukaiseen vaikeavammaisten kuljetuspalveluun nähden.

Liikkumista tukevat palvelut on säädetty kunnan vastuulle sosiaalihuoltolaissa. Lain mukaan esteetön ja toimiva julkinen joukkoliikenne mukaan lukien kutsu- ja palveluliikenne on *ensisijainen* tapa järjestää kaikille soveltuva liikkuminen. *Liikkumista tukevia palveluja* järjestetään henkilöille, jotka eivät kykene itsenäisesti käyttämään julkista liikennevälineitä sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn takia ja jotka tarvitsevat palvelua asioimisen tai muun jokapäiväiseen elämään kuuluvan tarpeen vuoksi.

Liikkumisen tukea voidaan järjestää seuraavilla toteuttamistavoilla tai niiden yhdistelmillä:
1. julkisten liikennevälineiden käytön ohjauksella tai ohjatulla harjoittelulla
2. saattajapalveluna
3. ryhmäkuljetuksina
4. korvaamalla taksilla, invataksilla tai muulla vastaavalla ajoneuvolla tapahtuvasta kuljetuksesta aiheutuvat kohtuulliset kustannukset
5. muulla soveltuvalla tavalla

Yksilöllisiä kuljetuspalveluja **ei järjestetä henkilölle, joka on oikeutettu kuljetuksiin tai niiden kustannusten korvaamiseen muun lain nojalla.** Kuljetuspalvelua ei voi esimerkiksi käyttää lääkärissäkäynti-, sairaala- tai kuntoutusmatkoihin, joihin on mahdollisuus hakea korvausta muun lainsäädännön mukaisesti esimerkiksi Kelasta.

Sosiaalihuoltolain mukaan kuljetuspalveluita voidaan myöntää
- henkilölle, joka ei saa kulkemiseen tukea *muiden säädösten nojalla*
- henkilölle, jolla on *ikääntymisen ja sairauksien* vuoksi huomattavia liikkumisvaikeuksia
- henkilölle, joka ei kykene käyttämään *julkisia joukkoliikennevälineitä*

Kaikki edellä luetellut perusteet on täytyttävä.

Alla olevassa taulukossa on eritelty kuljetuspalvelukeskuksen ohjaukseen tulevien SHL-matkojen tämän hetkisiä kuntien myöntämiä matkojen määriä ja matkustamisen aluerajoja. Sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetukset ovat **harkinnanvaraisia ja määrärahojen puitteissa** myönnettäviä kotihoidon tukipalveluita, mistä johtuen myönnettävien matkojen määrä ja aluerajat voivat muuttua hankintakauden aikana.

Kunta:	Matkojen määrät	Aluerajat
Hämeenlinna	enintään 8 matkaa / kk	Oman kaupunginosan alueella (Hauho, Kanta-Hämeenlinna, Kalvola, Lammi, Renko, Tuulos) Yhdensuuntainen matka voi olla korkeintaan 45 km). Hakijalle myönnetyistä yhdensuuntaisista matkoista kaksi (2) voi suuntautua oman kaupunginosan ulkopuolelle asiakkaan vapaan valinnan mukaisesti (yhdensuuntainen matka voi olla korkeintaan 45 km)
Janakkala	enintään 8 matkaa / kk	Janakkalan kunnan alueella
Hattula	enintään 8 matkaa / kk	Hattulan ja ydin Hämeenlinnan alueet, tapauskohtaisesti lähin palvelutaajama
Riihimäki	enintään 8 matkaa / kk	Riihimäen kaupungin alue
Hausjärvi	enintään 8 matkaa / kk	Hausjärvi, Hyvinkää, Hämeenkoski, Janakkala, Kärkölä, Mäntsälä, Riihimäki ja Hämeenlinna Yksi kuljetuspalvelumatka voi olla korkeintaan 60 kilometriä
Loppi	enintään 8 matkaa / kk	Lopen kunnan alue
FSHKY	enintään 8 matkaa / kk	Forssa, Humppila, Jokioinen, Tammela, Ypäjä, Loimaa. Kuljetusmatkan pituus max. 45 kilometriä

VPL-kuljetukset
Kuljetuksia myönnetään vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista annetussa laissa (vammaispalvelulaissa). Vammaispalvelulain mukaan vaikeavammaisella henkilöllä on *subjektiivinen oikeus* kuljetuspalveluihin. Vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluja ja niihin liittyviä saattajapalveluja järjestettäessä vaikeavammaisena pidetään henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia liikkumisessa ja joka ei vammansa tai sairautensa vuoksi voi käyttää julkisia joukkoliikennevälineitä ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia. Kuljetuspalveluihin niihin liittyvine saattajapalveluineen kuuluvat vaikeavammaisen henkilön työssä käymisen, opiskelun, asioimisen, yhteiskunnallisen osallistumisen, virkistyksen tai muun sellaisen syyn vuoksi tarpeelliset jokapäiväiset elämään kuuluvat kuljetukset. Jokapäiväiseen elämään kuuluvia kuljetuksia ovat vaikeavammaisen henkilön asuinkunnan alueella tapahtuvat tai lähikuntiin ulottuvat kuljetukset.

Vammaispalvelulain mukaisia kuljetuspalveluja on järjestettävä **välttämättömien työhön ja opiskeluun liittyvien matkojen lisäksi vähintään kahdeksantoista yhdensuuntaista jokapäiväiseen elämään kuuluvaa matkaa kuukaudessa**. Maantieteellisesti matka on rajattu lähikuntiin. **Kuljetuspalvelumatkoja ei saa käyttää terveyskeskus- tai sairaalakäynteihin,** jotka ovat korvattavissa sairausvakuutuslain nojalla. Kuljetuspalveluja järjestettäessä on otettava huomioon mm. vaikeavammaisen henkilön avun ja kuljetusajankohtien tarve.

Alla olevassa taulukossa on eritelty Kuljetuspalvelukeskuksen ohjaukseen tulevien VPL-matkojen tämän hetkisiä kuntien myöntämiä matkojen määriä ja matkustamisen aluerajoja. Vammaispalvelulain mukaisissa työhön ja opiskeluun liittyvissä matkoissa matka voi ulottua aluerajan ulkopuolelle, asiakkaan työ- ja opiskelupaikan sijainnin mukaan.

Kunta:	Matkojen määrät	Aluerajat
Hämeenlinna	18 virkistys-/ asiointimatkaa, lisäksi työ- ja opiskelumatkat	Akaa, Asikkala, Hattula, Hausjärvi, Hämeenkoski, Janakkala, Kärkölä, Loppi, Padasjoki, Pälkäne, Tammela, Urjala ja Valkeakoski.
Janakkala	18 virkistys-/ asiointimatkaa, lisäksi työ- ja opiskelumatkat	Hausjärvi, Hämeenlinna, Loppi ja Riihimäki
Hattula	18 virkistys-/ asiointimatkaa, lisäksi työ- ja opiskelumatkat	Hämeenlinna, Pälkäne ja Valkeakoski
Riihimäki	18 virkistys-/ asiointimatkaa, lisäksi työ- ja opiskelumatkat	Riihimäki, Hausjärvi, Hyvinkää, Janakkala ja Loppi
Hausjärvi	18 virkistys-/ asiointimatkaa, lisäksi työ- ja opiskelumatkat	Hausjärvi, Hyvinkää, Hämeenkoski, Janakkala, Kärkölä, Mäntsälä, Riihimäki ja Hämeenlinna
Loppi	18 virkistys-/ asiointimatkaa, lisäksi työ- ja opiskelumatkat	Loppi, Hyvinkää, Janakkala, Karkkila, Riihimäki, Tammela, Vihti, Hämeenlinna
FSHKY	18 virkistys-/ asiointimatkaa, lisäksi työ- ja opiskelumatkat	Forssa: Humppila, Jokioinen, Tammela, Urjala, Ypäjä Humppila: Forssa, Humppila, Jokioinen, Tammela ja Ypäjä) sekä Humppilan kohdalla lisäksi Loimaa, Urjala ja Punkalaidun Jokioinen: Forssa , Humppila, Jokioinen, Tammela ja Ypäjä) sekä Jokioisten kohdalla lisäksi Somero. Tammela: Forssa , Humppila, Jokioinen, Tammela ja Ypäjä) sekä Tammelan kohdalla lisäksi Hämeenlinna, Karkkila, Lohja, Loppi, Somero ja Urjala Ypäjä: Forssa , Humppila, Jokioinen, Tammela ja Ypäjä) sekä Ypäjän kohdalla lisäksi Loimaa, Koski tl ja Somero

SOT- ja VET-kuljetukset
Valtiokonttori korvaa kunnille kustannuksia, jotka aiheutuvat mm. sotainvalidien kotipalveluista. Lisäksi kunnille korvataan rintamaveteraanien kuntoutuksesta aiheutuneet kustannukset.

Alla olevassa taulukossa on eritelty kuljetuspalvelukeskuksen ohjaukseen tulevien SOT- ja VET-matkojen matkustusperiaatteita.

Kunta:	**Matkustusperiaatteet:**
Hämeenlinna	Sotainvalideille (vähintään 15 % haitta-aste) myönnetään 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa Hämeenlinnan alueella ilman omavastuuosuutta.
Janakkala	Sotainvalideille (vähintään 15 % haitta-aste) myönnetään 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa ilman omavastuuosuutta. Aluerajat ovat Hämeenlinna, Hausjärvi, Hämeenlinna, Loppi ja Riihimäki.
Hattula	Sotainvalideille (vähintään 10 % haitta-aste) myönnetään 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa ilman omavastuuosuutta. Aluerajat ovat Hattulan ja ydin Hämeenlinnan alueet, tapauskohtaisesti lähin palvelutaajama.
Riihimäki	Sotainvalideille (vähintään 15 % haitta-aste) myönnetään enintään 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa Riihimäen alueella ilman omavastuuosuutta. Sotaveteraaneille myönnetään enintään 8 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa Riihimäen alueella ilman omavastuuosuutta.
Hausjärvi	Matkoissa on samat aluerajat ja matkamäärät kuin vammaispalveluissa.
Loppi	Sotainvalideille (vähintään 10 % haitta-aste) myönnetään enintään 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa Lopen ja naapurikuntien alueella (Hyvinkää, Janakkala, Karkkila, Riihimäki, Tammela, Vihti, Hämeenlinna).
FSHKY	FSHKY:n alueella samat aluerajat ja matkamäärät kuin vammaispalveluissa.

SAIRAALOIDEN, TERVEYSKESKUSTEN JA MUIDEN LAITOSTEN KIIREETTÖMÄT KULJETUKSET

- Terveydenhuoltolain (THL) 73 §:n mukaiset muut kuin ambulanssilla tehtävät kiireettömät potilassiirrot

- Henkilökunnan potilaan hoitoon liittyvin työtehtäviin liittyvät kuljetukset (esim. paluukyyti työntekijälle, joka on ollut saattamassa potilasta jatkohoitoon)

- tilaajien maksuvastuulle kuuluvat henkilökuljetukset, kuten asiointi- ja kotikäynnit hoitajien kanssa

11.2 MATKAMÄÄRÄT VUONNA 2019

Matkojen määrät	Kuukaudet												
Tilaajataho	tammi	helmi	maalis	huhti	touko	kesä	heinä	elo	syys	loka	marras	joulu	**Yhteensä**
Forssa	881	813	921	839	974	862	911	968	944	1022	965	931	**11031**
FSHKY	92	77	77	106	100	78	55	80	48	64	38	56	**871**
Hattula	702	668	734	769	824	581	394	792	879	817	776	669	**8605**
Hausjärvi	770	622	796	751	785	539	305	829	881	910	894	636	**8718**
Humppila	47	38	56	57	47	53	36	45	55	75	50	57	**616**
Hämeenlinna	5420	5121	5443	5407	5461	4469	3750	5148	5551	5500	5861	5085	**62216**
Janakkala	732	694	747	682	753	640	766	714	855	905	961	731	**9180**
Jokioinen	151	137	172	164	179	138	122	163	179	203	223	207	**2038**
KHSHP	310	265	266	295	286	264	279	262	283	300	255	234	**3299**
Loppi	660	606	704	715	641	709	296	552	633	693	671	545	**7425**
Riihimäki	2709	2439	2730	2710	2680	2310	1585	1817	1272	1171	1428	1216	**24067**
RSTK	22	42	26	23	13	23	30	28	22	46	33	12	**320**
Tammela	214	203	233	210	188	208	177	201	197	197	220	180	**2428**
Ypäjä	35	48	50	38	35	29	37	31	43	51	41	33	**471**
Yhteensä	12745	11773	12955	12766	12966	10903	8743	11630	11842	11954	12416	10592	**141285**

Vanajaveden sairaalan taksimatkojen määrä vuositasolla on n. 1500 matkaa jakaantuen tasaisesti eri kuukausille.

matkojen määrät 2019
14000
12000
10000
8000
6000
4000
2000
0
tammi
helmi
maalis
huhti
touko
kesä
heinä
elo
syys
loka
marras
joulu
Forssa
FSHKY
Hattula
Hausjärvi
Humppila
Hämeenlinna
Janakkala
Jokioinen
KHSHP
Loppi
Riihimäki
RSTK
Tammela
Ypäjä

11.3 LOKAKUUSSA 2021 TOTEUTUNEIDEN MATKOJEN KESKIARVOT

Riviotsikot	Pituus/keskiarvo	Euroa yhteensä	Matkojen määrä	Yhteensä kilometrejä	Keskiarvo pituus
Forssan kaupunki SHL	21,77	500,62	23,00	225,56	9,81
Forssan kaupunki VPL	24,42	17262,87	707,00	6560,06	9,28
Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä	97,70	7815,86	80,00	3265,73	40,82
Hattula koulukuljetukset	80,80	3231,89	40,00	2710,73	67,77
Hattulan kunta SHL	14,39	2892,17	201,00	1858,83	9,25
Hattulan kunta VPL	31,40	13877,87	442,00	6704,08	15,17
Hausjärven kunta SHL	28,70	3960,14	138,00	1346,38	9,76
Hausjärven kunta VPL	30,44	14521,32	477,00	7281,19	15,26
Humppilan kunta SHL	34,22	136,89	4,00	75,30	18,83
Humppilan kunta VPL	39,21	3450,59	88,00	2155,37	24,49
Hämeenlinnan kaupunki SHL	19,57	18693,97	955,00	6849,74	7,17
Hämeenlinnan kaupunki VPL	26,22	100305,25	3825,00	44137,80	11,54
Hämeenlinnan koulukuljetus	45,37	21960,16	484,00	13665,71	28,23
Janakkalan koulukuljetukset	22,59	17778,55	787,00	10705,31	13,60
Janakkalan kunta SHL	16,36	474,48	29,00	248,94	8,58
Janakkalan kunta VPL	31,64	14017,15	443,00	7152,01	16,14
Jokioisten kunta SHL	12,51	337,68	27,00	190,24	7,05
Jokioisten kunta VPL	34,68	5653,40	163,00	3072,67	18,85
Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirin kuntayhtymä	75,96	17622,46	232,00	6209,54	26,77
Lempäälä SHL	23,29	4518,57	194,00	1847,90	9,53
Lempäälä VPL	36,28	52165,78	1438,00	27045,61	18,81
Lopen kunta SHL	20,98	3063,58	146,00	1250,66	8,57
Lopen kunta VPL	44,39	12428,77	280,00	7372,53	26,33
Riihimäen kaupunki SHL	14,08	1562,50	111,00	408,27	3,68
Riihimäen kaupunki VPL	23,95	26445,73	1104,00	10124,97	9,17
Riihimäen seudun terveyskekskuksen kuntayhtymä	76,36	4123,53	54,00	1564,81	28,98
Tammelan kunta SHL	16,49	115,43	7,00	61,87	8,84
Tammelan kunta VPL	27,04	3190,65	118,00	1541,61	13,06
Ypäjän kunta SHL	37,44	74,87	2,00	82,33	41,16
Ypäjän kunta VPL	32,56	814,06	25,00	495,60	19,82
(tyhjä)					
Kaikki yhteensä	**29,55**	**372996,79**	**12624,00**	**176211,32**	**13,96**

11.4 KULJETUSPALVELUOHJE

Sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaisten kuljetuspalvelujen käyttäjille

Forssa, Hattula, Hausjärvi, Humppila, Hämeenlinna, Janakkala, Jokioinen, Loppi, Riihimäki, Tammela ja Ypäjä

MATKAN TILAAMINEN

- **Tilaa matka numerosta 0100 4135. Tilauksen voi tehdä myös nettitilauksena.**
- **Puhelun hinta on paikallisverkkomaksu / matkapuhelumaksu. Jonotus on maksuton vain käytettäessä tilausnumeroa.**
- **Aistivammaisille on käytössä tekstiviestisovellus. Matkat tilataan numerosta: 046 920 0535. Asiakas saa varmistuksen tekstiviestillä**
- **Matka tulee tilata edellisenä päivänä klo 14.00 mennessä, kuitenkin ennakoimattomat matkat viimeistään 1 tuntia ennen toivottua matka- ajankohtaa, poikkeuksena pikamatkat.**
- **Yhden puhelun aikana voi tilata useampia matkoja 1 kuukauden ajanjaksolle.**
- **Kuljetuspalvelumatkojen ennakkotilauksista ei peritä ennakkotilausmaksua.**
- **Kuljetus voi poiketa tilatusta ajasta +/- 10 minuuttia ja asiakkaan tulee olla valmiina 10 minuuttia ennen lähtöaikaa. Kuljettaja ei saa kuitenkaan ylittää tilausvaiheessa ilmoitettua ehdotonta perillä oloaikaa.**
- **Mikäli auton saapuminen viivästyy, asiakkaaseen ollaan yhteydessä.**

MATKATILAUKSEN ONNISTUMISEKSI TARVITAAN SEURAAVAT TIEDOT

- **Onko kyseessä sosiaalihuoltolain mukainen matka vai vammaispalvelulain asiointi-, työ- tai opiskelumatka**
- **Mistä ja minne matka tehdään**
- **Toivottu lähtöaika tai matkan perille saapumisaika tai ehdoton perille saapumisaika (esim. junan lähtöaika)**
- **Paluumatkan ajankohta, jos se on jo tiedossa**
- **Mukana tulevat apuvälineet**
- **Pysähtymis- tai poikkeamistarve matkan aikana**
- **Mahdolliset muut matkustajat**
- **Puhelinnumero, josta asiakas tavoitetaan**

MATKAN PERUMINEN

- **Matkan perumisesta tulee ilmoittaa kuljetuspalvelukeskukseen.**
- **Ellei tilattua matkaa peruta viimeistään 60 minuuttia ennen sovittua matkan alkua, asiakkaalta kuluu yksi matka.**

KULJETUSPALVELUN KÄYTTÖEHDOT

- **Asiakkaan tulee olla valmiina lähtöön 10 minuuttia ennen sovittua lähtöaikaa.**
- **Mikäli asiakas ei ole paikalla kuljetuksen saapuessa, häntä yritetään tavoittaa puhelimitse ennen auton poistumista.**
- **Asiakkaan tulee näyttää kuvallinen henkilöllisyystodistus autoon tullessa**
- **Matkaoikeutta ei voi luovuttaa toiselle henkilölle.**
- **Matkaoikeudella ei voi maksaa kuljettajan suorittamaa asiointimatkaa, jolla asiakas ei ole mukana.**
- **Matkaoikeudella ei voi maksaa ennakkoon matkaa, joka toteutuu myöhemmin.**

- **Matkustusoikeus on enintään kuljetuspalvelupäätöksessä sallittu määrä matkoja kalenterikuukaudessa.**
- **Käyttämättömiä matkoja ei voi siirtää toiselle kuukaudelle.**
- **Käyttämättömät matkat eivät vähennä matkustusoikeutta seuraavilta kuukausilta.**
- **Matkustusoikeus on määritelty asiakkaan päätöksessä ja se tarkistetaan asiakkaan tilanteen muuttuessa.**
- **Lähtökohtaisesti kyydit yhdistellään aina kun mahdollista muiden asiakkaiden matkojen kanssa.**

SAATTAJA JA MUUT MATKUSTAJAT

- **Asiakkaan mukana voi matkustaa yksi saattaja tai avustaja maksutta. Saattajana voi vain erityistapauksissa olla henkilö, jolla on itsellään kuljetuspalveluoikeus. Erityistapaus määritellään asiakkaan matkaoikeuksissa. Saattaja tai avustaja on oikeutettu kulkemaan asiakkaan mukana, mikäli asiakkaan heikentynyt toimintakyky edellyttää välitöntä avustamista ennen matkaa, matkan aikana ja matkan päättyessä tai asiointikohteessa, ja avustustarve on suurempi kuin normaaliin taksipalveluun kuuluva avustaminen. Normaali taksipalvelu turvaa asiakkaan matkan taksin ovelta kiinteistön ovelle ja päinvastoin.**
- **Saattajan lisäksi asiakas voi ottaa mukaan muita matkustajia samaan taksiin, jos heillä on sama lähtöosoite ja määränpää. Jokaisesta ylimääräisestä matkustajasta peritään linja-autotaksan mukainen maksu, lukuun ottamatta yhtä alle 12-vuotiasta lasta.**

ASIAKKAAN OMAVASTUU

- **Asiakas maksaa kuljetuspalvelumatkasta asiakasmaksuna omavastuuosuuden, joka on suuruudeltaan julkisen liikenteen maksua vastaava summa. Omavastuuosuutta ei peritä matkan aikana, vaan asiakas saa siitä laskun palvelun järjestäjältä (kunnalta) jälkikäteen kuukausittain. Asiakkaalle kertyneistä omavastuuosuuksista löytyy tiedot asiakasprofiilista.**
- **Kuljetuspalveluun oikeutettu voi halutessaan ajaa omalla kustannuksellaan kunnan määrittelemien alue- ja kilometrirajojen ulkopuolelle. Matkan lopussa kuljettaja veloittaa omakustanteisesta matkasta tulleen maksun asiakkaalta.**

KULJETUSPALVELUMATKA JA TYÖMATKAT

- **Kuljetuspalvelumatka on yhdensuuntainen matka lähtöosoitteesta määränpäähän ja päättyy eri osoitteeseen, kuin mistä se on alkanut. Matka on aina tehtävä suorinta reittiä.**
- **Matka on kahdensuuntainen, mikäli matka alkaa ja päättyy samaan osoitteeseen kuin mistä asiakas on autoon noussut. Kahdensuuntaiselta matkalta peritään asiakkaalta kaksi omavastuuosuutta ja kaksi matkaa.**
- **Lyhyt pysähdys ja poikkeama matkan varrella on mahdollista. Pysähdykselle ei voida määritellä tarkkaa minuuttimäärää, kyseessä on kuitenkin enintään muutaman minuutin mittainen pysähdys, kun asiakas käy esim. postilaatikolla tai pankkiautomaatilla. Pysähtyminen pidempiaikaista asiointia varten (esim. apteekissa, kaupassa tai pankissa asioiminen) keskeyttää yhdensuuntaisen matkan, jolloin matkan jatkuminen on uusi kuljetuspalvelumatka.**
- **Työmatkoina korvataan asunnon ja työpaikan väliset matkat. Mikäli työtä tehdään yhtä useammassa paikassa työpäivän aikana, korvattavia matkoja ovat matkat kotoa päivän ensimmäiseen työpisteeseen ja viimeisestä työpisteestä kotiin. Matkoja ei voi käyttää työnantajan määräyksestä tapahtuviin työn tekemiseen tai yritystoimintaan liittyviin matkoihin.**

SAATTAMISLISÄ

- **Mikäli asiakas matkustaa yksin ja tarvitsee säännöllisesti kuljettajan apua siirtymisessä sisältä asunnostaan/muusta kiinteistöstä autoon ja päinvastoin, korvataan häntä kuljettavalle autoilijalle matkasta saattamislisä**
- **Oikeuden saattamislisään määrittelee kuljetuspalvelun myöntäjä**

AVUSTAMISLISÄ

- **Mikäli asiakas ei vammansa tai sairautensa vuoksi kykene matkustamaan henkilöautossa, vaan tarvitsee kuljetuksen toteuttamiseksi inva-auton, paarivarustuksen tai muunlaisen vaihtoehtoisvarustetun auton, korvataan häntä kuljettavalle autoilijalle matkasta avustamislisä**
- **Asiakkaan on etukäteen haettava invataksin, vaihtoehtoisvarustetun auton tai muun avustamisen käyttöoikeutta kuljetuspalvelun myöntäjältä**

VAKIOTAKSI

- **Vakiotaksin käyttöoikeuden myöntämisen edellytyksenä on, että kuljetuspalvelun käyttö ei ole vamman tai sairauden takia mahdollista ilman vakiotaksia.**
- **Vakiotaksioikeus on haettava erikseen kuljetuspalvelun myöntäjältä**
- **Vakiotaksikuljettaja voi tilata kuljetuksen asiakkaan puolesta kuljetuspalvelukeskukselta eli asiakas voi sopia kuljetuksen suoraan vakiotaksikuljettajan kanssa**

PIKAMATKAT

- **Pikamatka tarkoittaa sitä, että etukäteistilausaikaa ei tarvita. Kuljetuksen voi tällöin saada hyvinkin nopeasti riippuen liikenteessä olevien taksien mahdollisuudesta vastata kyytitarpeeseen. Mikäli auton odotus pikamatkatilauksesta huolimatta kestää vähintään tunnin, ei asiakkaalta kulu pikamatkaa vaan kyyti lasketaan tavalliseksi kuljetuspalvelumatkaksi.**
- **Pikamatkat tilataan samasta numerosta kuin muutkin matkat.**
- **Asiakkaalle myönnetyistä matkoista enintään neljä (4) voi tilata pikamatkoina.**

KELAN KORVAAMAT SAIRAANHOIDON JA TERVEYDENHUOLLON MATKAT

- **Kuljetuspalvelua ei saa käyttää lääkärissäkäynti-, sairaala-, kuntoutus-, hammaslääkäri-, laboratorio-, röntgen- tai poliklinikkamatkoihin, joihin on mahdollista hakea korvausta muun lainsäädännön perusteella mm. Kelasta**

OHJEIDEN VASTAINEN KÄYTTÖ

- **Kaupunki/kunta/kuntayhtymä valvoo matkojen käyttöä.**
- **Ohjeiden vastainen toiminta voi johtaa matkaoikeuksien eväämiseen. Väärinkäytöstä aiheutuneet kustannukset peritään takaisin. Tahalliset palvelun väärinkäytöt annetaan viranomaisten tutkittavaksi.**

KULJETUSPALVELUOIKEUDEN PÄÄTTYMINEN

- **Matkojen käyttöoikeus päättyy, jos asiakas muuttaa toiselle paikkakunnalle, tai jos asiakas siirtyy pysyvään sairaala- tai laitoshoitoon. Matkaoikeuden perusteiden muutoksista tulee ilmoittaa kuljetuspalvelun myöntäjälle.**

ASIAKASPALAUTE / REKLAMAATIOT PALVELUN KÄYTTÄMISESTÄ

- **Palautteet ja reklamaatiot sekä mahdolliset korvausvaateet liittyen kuljetuspalvelujen toimintaan (matkatilauksiin ja liikennöintiin) tehdään kuljetuspalvelukeskukselle (seuraavin tavoin: …)**
- **Matkaoikeuksiin liittyvät asiat käsittelee palvelun myöntäjä (kunta).**

ASIAKASPROFIILI

- **Jotta kuljetuspalvelukeskus pystyy järjestämään yksilöllisiä tarpeita vastaavan ja turvallisen kyydin, luodaan asiakkaalle asiakasprofiili, josta ilmenevät**
  1. **Henkilötiedot**
  2. **Kuljetuspäätöstä koskevat tiedot**
  3. **Kuljetuksen toteuttamiseen liittyvät tiedot, esim. apuvälineet**

TIETOSUOJA

- **Kuljetuspalvelukeskus noudattaa ja edellyttää liikennöitsijöiden noudattavan rekisterinpitäjänä ja henkilötietojen käsittelijänä kulloinkin voimassa olevan henkilötietolainsäädännön edellyttämiä velvoitteita.**
- **Linkit palveluntuottajan sivulle ja tietosuojateksti**

HYVÄÄ JA TURVALLISTA MATKAA!