



Korjaukset Liitteeseen 2, 13.5.2025

korjaus **keltaisella**

poistettu alkuperäinen yliviivattuna

Korjaukset: kohta 8, kohta 9.4, kohta 21

Järvi- Suomen YTA alueen Sote- henkilökuljetusten välitys- ja kuljetuspalvelu

(Keski-Suomen hyvinvointialue, Pohjois-Savon
hyvinvointialue, Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisa
ja Pohjois-Karjalan hyvinvointialue Siun sote)

Palvelukuvaus

Liite 2



Sisällys

1.	Määritelmät	4
2.	Hankinnan tausta	5
2.1.	Hankinnan hankintayksikkö ja hankinnan tavoitteet	5
3.	Hankinnan kohteen kuvaus	6
3.1.	Hankinnan kohteena olevat palvelut	6
3.2.	Palveluntuottajan kokonaisvastuu palveluista	7
4.	Liikenne- ja viestintävirasto Traficom julkisesti tuettujen kuljetuksien tietopohjan kehittäminen ja rajapinnat	8
5.	Kuljetuspalvelut	9
5.1.	Vammaispalvelulain mukaiset matkat	9
5.2.	Sosiaalihuoltolain mukaiset matkat	12
5.3.	Eriyishuoltolain mukaiset matkat	12
5.4.	Lastensuojelun matkat	13
5.5.	Rintamaveteraanien ja -invalidien matkat	13
5.6.	Henkilöstön matkat	13
5.7.	Kiireettömät potilassiirrot	14
5.8.	Kotilomakyydit	15
5.9.	Hengityshalvauspotilaiden matkat	15
5.10.	Ryhmäkuljetusmatkat	15
6.	Kuljetuspalveluiden toteuttaminen	16
7.	Ryhmäkuljetusten toteutusvaatimukset	19
7.1.	Kuljetustilausten lähtöaika	20
8.	Kuljetuspalveluihin käytettävän ajoneuvokaluston vaatimukset	21
9.	Palvelun tilaus	24
9.1.	Asiakkaiden ohjautuminen Palveluntuottajalle	24
9.2.	Kuljetustilausten lähtöaika	25
9.3.	Kuljetuspalveluiden tilaaminen	26
9.4.	Kuljetuspalveluiden tilausnumero	26



9.5.	Kyytien tilaus mobiilisovelluksella ja selainsovelluksella	27
9.6.	Vakiotaksioikeus ja vakiotaksimatkojen tilaamistapa	28
10.	Välityspalvelun vaatimukset	28
10.1.	Asiakastietojen ylläpito ja välityspalvelujärjestelmä	28
10.2.	Välityspalvelujärjestelmään kirjattavat asiakastiedot	29
10.3.	Matkatyypit	31
11.	Matkaoikeudet	32
11.1.	Asiakasmaksut ja lisämatkustajien maksut	33
11.2.	Välityspalvelujärjestelmän osoite- ja kartta-aineisto sekä reittioptimointi	34
11.3.	Tilausten muodostaminen ja välitys	34
12.	Ajovalvonta	35
12.1.	Kyytitilausten hallintaan liittyvät toiminnallisuudet	36
13.	Tilausten yhdistely	36
14.	Välityspalvelu vasteajat ja varautuminen	37
15.	Palveluntuottajan henkilöstöä koskevat vaatimukset	38
15.1.	Koko henkilöstöä koskevat vaatimukset	38
15.2.	Palvelun vastuuhenkilö	39
15.3.	Koulutukset	39
16.	Asiakaspalautteiden ja reklamaatioiden käsittely	40
17.	Laskutus ja raportointi	42
18.	Palvelun käyttöönottoprojekti	46
19.	Tehokkaan raportoinnin jakso	49
20.	Palvelun kehittäminen sopimuskauden aikana	49
21.	Palveluntuottajien liikennöintikorvaukset	50



1. Määritelmät

Asiakas	Tarkoittaa kuljetustilauksen kohteena olevaa asiakasta tai potilasta
Palveluntuottaja	Palveluntuottajaksi hankintamenettelyn kautta valittu toimittaja, joka vastaa kokonaisvaltaisesti välitys- ja kuljetuspalvelusta Tilaajan hankinta-asiakirjoissa määrittämällä tavalla
Matka	Matka tarkoittaa matkaa, jonka lähtöpiste on asiakkaan tai asiakkaan edustajan ilmoittama matkan lähtöpisteen ja määränpään välinen matka.
Reitti	Reitti koostuu useammasta lähtö- ja määränpääpisteestä. Mikäli reitillä on useampia asiakkaita, on tuolloin kyseessä reitin alkupisteen lähtöosoite ja reitin päättymispisteen osoite
Tilaus	Asiakkaan tai potilaan tarvitseman matkan tilaus kuljetuksesta, joka sisältää tiedot matkan tarkoituksesta, aikataulut ja tarkat osoitteet
Tilaaja	tarkoittaa yhteishankinnassa mukana olevia hyvinvointialueita. Hyvinvointialueet ovat Pohjois-Savo, Keski-Suomi, Etelä-Savo Eloisa ja Pohjois-Karjala Siun sote. Eloisa ja Siun sote ovat mukana mahdollisena Tilaajana eli optiona.
Toivetaksi	Toivetaksi tarkoittaa sitä, että asiakas voi sopia esimerkiksi välityskeskuksen paikallisen kuljettajan kanssa kyydin aikataulusta ja käyttää kyseistä kuljettajaa palvelun toteutumiseen. Toivetaksin tulee olla välityskeskuksen ohjauksessa siten, että kuljetussuorite tulee laskutettuna Palveluntuottajan laskutuksessa sopimuksen mukaisesti hinnoiteltuna. Toivetaksin käytöstä ei saa aiheutua Tilaajalle mitään erillisiä tai sopimuksesta poikkeavia kuluja
Vakiotaksi	Asiakaspäätökseen perustuva asiakkaalle myönnetty etu, jolla asiakas saa käyttää ainoastaan tiettyä autoilijaa kuljetuspalvelussaan



2. Hankinnan tausta

2.1. Hankinnan hankintayksikkö ja hankinnan tavoitteet

Keski-Suomen, Pohjois-Savon, Etelä-Savon (Eloisa) ja Pohjois-Karjalan (Siun sote) Hyvinvointialueet (myöhemmin Tilaaja) hankkii alueilleen kokonaisvaltaiset välitys- ja kuljetuspalvelut. Välitys- ja kuljetuspalveluilla tarkoitetaan kyytien välittämistä (myöhemmin välityspalvelu) ja varsinaisia kyytejä (myöhemmin kuljetuspalvelu) Tilaajan tässä palvelukuvauksessa kuvaamiin sosiaali- ja terveystieteiden palveluiden vastuulla oleviin henkilökuljetuksiin. Palveluntuottajan on huomioitava kokonaisvastuulliseen palveluun sisällytetyt vaatimukset koskien puhtaita ajoneuvoja sekä liikennepalvelulaissa (laki liikenteen palveluista 320/2017) esitettyä erityisryhmien vapaaehtoista kuljettajakoulutusta.

Hankinnan tavoitteena on turvata Tilaajan järjestämisvastuulla olevien välitys- ja kuljetuspalveluiden toteutuminen kaikkien Hyvinvointialueiden asiakkaille laadukkaasti, yhdenvertaisesti ja luotettavasti kustannustehokkaimmalla tavalla. Hankinnalla tavoitellaan toimivaa kokonaispalvelua, joka mahdollistaa Tilaajan asiakkaille matkat heille myönnettyjen matkaoikeuksien mukaisesti. Lisäksi hankinnalla tavoitellaan laadukasta asiakaspalvelua ja resurssien tehokasta käyttöä esimerkiksi matkoja yhdistelemällä. Tilaajien alueiden välisestä voi tapahtua asiakassiirtoja, jolloin kustannuksesta vastaa aina se Tilaaja, jonka asiakkaasta on kyse. Paluukyyti tulee järjestää kustannustehokkainta tapaa käyttäen esim. meno-paluukyydin yhdistelmänä. Mikäli asiakas tarvitsee paluukyydin seuraavana päivänä, tulee kyyti tilata sen alueen Palveluntuottajalta, kenen asiakkaasta on kyse. Tilaaja voi määrittää ja tarkentaa tarvittaessa tähän liittyvää ohjeistusta sopimuksen voimassa oloaikana.

Palvelu otetaan käyttöön vaiheittain eri hyvinvointialueilla. Sopimuskausi määritellään sopimusluonnoksen kohdassa 5 jokaisen mukana olevan tilaan osalta erikseen. Keski-Suomen hyvinvointialue ja Pohjois-Savon hyvinvointialue ovat hankinnassa mukana varsinaisena Tilaajana ja Etelä-Savon hyvinvointialue ja Pohjois-Karjalan hyvinvointialue ovat hankinnassa mukana mahdollisena Tilaajana, optiona. Molemmat organisaatiot päättävät optionmahdollisuuden käyttöönotosta erikseen 12 kuukautta ennen varsinaisen sopimuksen aloitusajankohtaa.



Kuljetusmäärät perustuvat Tilaajien nykyisiin (vuoden 2024) matkamääriin ja ovat täten arvioita tulevista kuljetustarpeista:

	Pohjois-Savo	Eloisa	Keski-Suomi	Siun Sote	Yht.
Vpl matkat kpl	114384	79657	190776	74707	459524
VPL matkat €	9 507 910,99 €	2852157,65	7706810,59	3641081	23707960
Shl matkat kpl	21957	5897	5091	10820	43765
SHL matkat €	731 664,96 €	184622,4	195917,88	502543,20	1614748
Ehl matkat kpl	9214	9243	4153	844	23454
EHL matkat €	276 091,29 €	273434,19	96617,31	76791,64	722934,4
Ryhmäkuljetukset kpl	40753	75204	141936	88048	345941
Ryhmäkuljetukset €	862 074,19 €	1019877,85	2674716,16	1664000	5358594
Muut matkat kpl (esim.lastensuojelu,veteraanit)		3362	701	5669	9732
Muut matkat € (esim.lastensuojelu,veteraanit)		1045160,76	14631,68	515584	1575376
Potilassiirrot kpl		5971	9300		15271
Potilassiirrot €		957084,21	930000		1887084
Tilauspuhelut	116189	114000	124 075	65173	419437

3. Hankinnan kohteen kuvaus

3.1. Hankinnan kohteena olevat palvelut

Hankinnan kohteena ovat esimerkiksi kiireettömät potilassiirrot, kotilomakyydit, vammaispalvelu-, sosiaalihuolto-, lastensuojelu- ja erityishuoltolain perusteella Tilaajan järjestämisvastuulle kuuluvat henkilöliikennepalvelut. Tilaaja hankkii henkilöliikennepalveluiden Palveluntuottajalta kokonaisvaltaiset välitys- ja kuljetuspalvelut, jotka takaavat Tilaajan järjestämisvastuulle kuuluvien palveluiden toteutumisen Tilaajan määrittämien vaatimusten ja annettujen ohjeiden mukaisesti. Hankintamenettelyn perusteella valittu Palveluntuottaja on kokonaisvaltaisessa vastuussa sekä välitys-, että kuljetuspalveluiden toteutumisesta Tilaajan vaatimusten mukaisesti.

Palveluntuottajan vastuu kattaa välitys- ja kuljetuspalveluiden palveluprosessin kokonaisuudessaan. Välitystoimintaa ei saa siirtää kolmannelle osapuolelle. Palveluprosessin osana ovat esimerkiksi matkatilausten vastaanotto, matkojen



yhdistely, matkatilausten välittäminen, kuljetuspalveluiden järjestäminen, palveluprosessin toteutumisen valvonta ja raportointi Tilaajalle. Palvelun toteuttamisessa tulee huomioida asiakkaiden erityistarpeet sekä kuljetusten luotettavuus, täsmällisyys ja oikea-aikaisuus. Palvelun tulee toimia edellytettyjen vähimmäisvaatimusten mukaisesti riippumatta viikonpäivästä, vuoden- tai vuorokauden ajasta.

3.2. Palveluntuottajan kokonaisvastuu palveluista

Hankittavien palveluiden operatiivisen toiminnan ja teknisen toteutuksen Palveluntuottaja voi järjestää haluamallaan tavalla, kunhan Tilaajan palvelulta edellyttämät vähimmäisvaatimukset täyttyvät. Palveluntuottaja voi tuottaa Tilaajan hankkimat palvelut kokonaan itse tai tämä voi hankkia jokin palveluosan alihankintana taikka yhteenliittymänä. Palveluntuottajalla voi olla esimerkiksi omia autoja ja kuljettajia tai tämä voi hankkia Tilaajan tarvitsemat kuljetuspalvelut liikenteenharjoittajilta. Palveluntuottajan on keskeistä ymmärtää, että sen organisaatorakenteesta riippumatta, Palveluntuottajalla on kokonaisvastuu hankinnan kohteena olevien palveluiden toteutumisesta Tilaajan edellyttämien vähimmäisvaatimusten mukaisesti.

Jos Palveluntuottaja hankkii välitys- ja/tai kuljetuspalveluja alihankintana, vastaa tämä alihankkijansa työstä kuin omastaan.

Kun Palveluntuottaja arvioi hyvinvointialuekohtaista autoilijoiden määrää, sen tulee huomioida kuljetuskustannusten hinnoittelu sekä palveluun sisältyvät korkeat laatuksiteerit, kuten se, kuinka nopeasti auton tulee olla asiakkaan tilaamassa paikassa. Tilaaja ei ota kantaa Palveluntuottajan kalustomäärään, tilausten ohjautumiseen kalustolle tai Palveluntuottajan kaluston hankintatarpeisiin kaluston suhteen muulla tavoin kuin edellyttäen, että Tilaajan palvelutarpeet tulee täyttää vaatimusten mukaisesti. Palveluntuottaja voi hankkia kalustoa siten, että tilaukset ohjautuvat Palveluntuottajan parhaimmaksi katsomalle määrälle, ohjauksessa kulloinkin olevalle kalustokapasiteetille kuitenkin siten, ettei palvelun laatu karsii tai ole puutteellinen. Palveluntuottajan tulee itse määrittää käytössä oleva kapasiteetti siten, että se vastaa Tilaajan tarvetta vuorokauden, paikasta tai asiakaskunnasta riippumatta.

Palveluntuottajan tulee huomioida, että asetetut vähimmäisvaatimukset toteutuvat kaikkien Tilaajien hyvinvointialueilla. Palveluntuottajan tulee turvata palvelut myös haja-asutusalueella ja hiljaisina aikoina kuten esimerkiksi iltaisin, öisin ja viikonloppuisin. Palvelun tulee toimia maantieteellisestä alueesta tai vuorokauden ajasta riippumatta. Palveluntuottajan on varmistettava, että alueella on riittävä määrä esteetöntä kalustoa. Esteettömällä kalustolla tarkoitetaan suuria ja pieniä esteettömiä ajoneuvoja ja paritakseja.



- järjestelmäratkaisujen toteutuksessa pidetään avoimena mahdollisuus yhdistää jatkossa järjestelmään myös kela- kuljetuksia tai muita julkisesti tuettuja kuljetuksia.
- järjestelmän asiakasprofiilin kehittämisessä on huomioitava mahdollisuuksien yhteisen kela- ja sotekuljetusten asiakasprofiili

<https://eur05.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Ftraficom.fi%2Ffi%2Fliikenne%2Fliikennejarjestelma%2Fhenkilokuljetusten-tietopilotti-2026-2027&data=05%7C02%7Csari.hyotylainen%40hyvaks.fi%7C542cd9244c034f8dfb7c08dd4d08fd2e%7Ce1105d2e0bbf40ae8d8e26a848f42161%7C0%7C0%7C638751423187117147%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJFbXB0eU1hcGkiOnRydWUsIlYiOiIwLjAuMDAwMCIsIlAiOiJXaW4zMlslkFOljoITWFPbClslldUljoyfQ%3D%3D%7C0%7C%7C%7C&sdata=MrcjNu%2BhVq9aTJqCMHRGJNQ7YKYiiQZrkPEPIMRICgA%3D&reserved=0>

Integraatorajapintojen liittäminen Palveluntuottajan välitysjärjestelmästä tuotettavan ja siirrettävä tiedon osalta Liikenne- ja viestintävirasto Traficomien tietopohjaan tulee tapahtua Tilaajille maksuttomasti. Tilaaja toimittaa käyttöönoton yhteydessä määritelmän siitä, miten liiketoimintasalaisuudet ja tietosuoja- ja -turva-asiat on otettava huomioon.

Palveluntuottajana pitää toimia yhteistyössä muiden liikennepalveluiden rajapintoja avaavien tahojen kanssa. Palveluntuottajan tulee myös avata matkustusoikeuden todentamisessa tarvittavat rajapinnat.

5. Kuljetuspalvelut

Kuljetuspalvelut ovat pääsääntöisesti vammaispalvelu- ja sosiaalihuoltolain perusteella myönnettyjä asiakasmatkoja. 1.1.2025 voimaan tulleen uuden vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelumatkat ovat liikkumisen tuen palvelua. Laissa on kolmen vuoden siirtymäaika eli vanhan vammaispalvelulain ja erityishuoltolain mukaiset matkatyytit voivat olla voimassa enintään 31.12.2027 saakka.

Tilaaja hankkii yksilökuljetuksia myös esimerkiksi henkilöstön virka- ja työmatkatarpeisiin tarvittavat taksin kuljetuspalvelut tämän sopimuksen piirissä.

5.1. Vammaispalvelulain mukaiset matkat

Vammaispalvelulain 28 §:n mukaan vammaisella henkilöllä on oikeus saada tarvitsemansa kohtuullinen liikkumisen tuki, jos hänellä on erityisiä vaikeuksia



liikkumisessa eikä hän pysty itsenäisesti käyttämään julkista joukkoliikennettä ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia.

Liikkumisen tukea on järjestettävä työ- ja opiskelumatkoihin sekä työllistymistä tukevan toiminnan, työtoiminnan ja muun tavanomaisen elämän matkoihin. Liikkumisen tukea on lisäksi järjestettävä tarvittaessa valmennuksen, erityisen osallisuuden tuen, tuetun päätöksenteon, vaativan moniammatillisen tuen ja lyhytaikaisen huolenpidon matkoihin.

Liikkumisen tuen toteuttamistapaa, määrää ja alueellista laajuutta arvioitaessa on otettava huomioon vammaisen henkilön asiakassuunnitelmaan kirjattu liikkumisen tuen tarve, muut käytettävissä olevat palvelut ja toimintaympäristön esteettömyys. Liikkumisen tuen toteuttamistapa, määrä ja alueellinen laajuus on kirjattava päätökseen. Nämä matkatyypit tulee eritellä Tilaajalle toimitettavassa raportoinnissa.

Vammaispalvelulain 30 § Liikkumisen tuen määrä mukaan vammaisella henkilöllä on oikeus saada liikkumisen tukea työ- ja opiskelumatkoihin sekä työllistymistä tukevan toiminnan, työtoiminnan, valmennuksen, erityisen osallisuuden tuen, tuetun päätöksenteon, vaativan moniammatillisen tuen ja lyhytaikaisen huolenpidon matkoihin välttämättä tarvitsemansa määrä. Muun tavanomaisen elämän matkoihin on oikeus saada liikkumisen tukea vähintään 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa, ellei vammaisen henkilö hae tätä pienempää määrää matkoja. Vammaisella henkilöllä on oikeus tehdä matkan aikana kohtuullinen pysähdys tai poikkeama asiointia varten.

Tilaaja voi vammaisen henkilön hakemuksesta toteuttaa liikkumisen tuen joko kokonaan tai osittain siten, että sen määrä perustuu matkojen määrän sijaan euromäärään tai kilometri- ja euromäärään. Euromäärää tai kilometri- ja euromäärää määriteltäessä on otettava mahdollisuuksien mukaan huomioon vammaisen henkilön aiemmin liikkumiseen käyttämä kilometrimäärä tai euromäärä ja se, miten tämä määrä vastaa vammaisen henkilön tarpeisiin. Palveluntuottajalla tulee olla mahdollisuus ottaa käyttöön edellä mainittu vaatimus, jolla ylläpidetään asiakkaan euromäärällistä matkabudjettia. **Palveluntuottajalla tulee olla käytettävissä niin kutsuttu erillinen matkakukkaro, jonka avulla asiakas, Tilaaja ja Palveluntuottaja hallinnoivat, ylläpitävät ja tallentavat matkakustannustietoa, joka voi syntyä VR:llä, joukkoliikenteellä tai takseilla toteutetuista matkoista.** Palveluntuottaja vastaa sovelluksesta ja sen käyttöönotosta. Palveluntuottaja ja Tilaaja tarkentavat sisältöä sopimuskauden aikana esimerkiksi omavastuun laskutuksen osalta. Kyseiset muutokset voidaan toteuttaa aina Palveluntuottajan antaman projektikustannushinnan mukaisesti.

Matkakukkaroa tulee voida kehittää toiminnan aikana siten, että Palveluntuottajan matkakukkaro voisi olla tarjottavissa myös niille Tilaajan asiakkaille, jotka eivät asu vakituisesti Tilaajan hyvinvointialueella, mutta Tilaajan tulee järjestää matkat asiakkaan asuinpaikkakunnalla.



Tilaajan on huolehdittava siitä, että vammaisen henkilön oikeus liikkumisen tukeen toteutuu toteuttamistavasta riippumatta. Vammaisella henkilöllä on hakemuksesta oikeus siirtyä matkojen määrään perustuvaan liikkumisen tukeen.

Tilaaja voi vammaisen henkilön hakemuksesta päättää liikkumisen tuen jaksottamisesta korkeintaan yhden vuoden ajalle.

Jos Tilaaja on antanut taloudellisena tukena vammaisen henkilön käyttöön auton tai muun kulkuneuvon taikka myöntänyt taloudellista tukea auton tai muun kulkuneuvon hankintaan, vammaisella henkilöllä on oikeus lisäksi saada muuta liikkumisen tukea vähintään 24 yhdensuuntaista matkaa vuodessa, ellei vammaisen henkilö hae tätä pienempää määrää matkoja.

Uuden vammaispalvelun 31 § Liikkumisen tuen laajuus tarkoittaa seuraavaa; Työ- ja opiskelumatkojen laajuutta arvioitaessa on otettava huomioon vammaisen henkilön yhdenvertainen oikeus työntekoon ja opiskeluun sekä vammaisen henkilön yksilöllinen liikkumisen tuen tarve.

Muita kuin työ- ja opiskelumatkoja voi tehdä oman asuinkunnan alueella, oman asuinkunnan ja toiminnallisten lähikuntien välillä sekä oman asuinkunnan ja oman elämän kannalta merkittävien kuntien välillä. Toiminnallisella lähikunnalla tarkoitetaan lähintä mahdollista kuntaa, josta vammaisen henkilön tarvitsema palvelu on saatavissa. Oman elämän kannalta merkittävällä kunnalla tarkoitetaan kuntaa, jossa vammaisella henkilöllä on tarve käydä toistuvasti perhe- tai ystävyyssuhteen, vapaa-ajan asunnon tai muun vastaavan syyn vuoksi. Erityisestä syystä kertaluonteisia muita kuin työ- ja opiskelumatkoja voi tehdä myös muiden kuntien alueelle.

Euromäärään sekä kilometri- ja euromäärään perustuvia matkoja voi tehdä koko maan alueella.

Vammaispalvelulain mukaan korvattava matka on yhdensuuntainen matka, jonka peruste on matka lähtöpisteestä päätepisteeseen. Asiakas ilmoittaa tilausta tehdessään matkan lähtöpisteen ja määränpään. Palveluntuottaja vastaa, että matkaoikeuksien seurannassa, raportoinnissa ja kuljetuspalveluiden toteuttamisessa noudatetaan yhdensuuntaisen matkan toimintaperiaatetta ja muita Tilaajan antamia ohjeita.

Mikäli reitiltä poiketaan selkeästi esimerkiksi asioille tai noutamaan avustaja kyytiin, veloitetaan yksi matka lisää. Ensimmäisessä asiakas ilmoittaa reittipoikkeamasta välityskeskukseen tilausta tehdessään. Jos asiakas haluaa muuttaa reittiä matkan alkaessa tai matkan aikana, muuttuneesta tilanteesta ja reitistä keskustellaan välityskeskuksen kanssa ennen muutosten toteuttamista (mm. tarkistetaan jäljellä olevien matkaoikeuksien määrä). Yhdensuuntaiselta reitiltä voidaan poiketa välityskeskukseen toteuttamaan yhdistelyyn liittyen reittipoikkeamien puitteissa.



Asiakkaat voivat olla eri osoitteista lähteviä ja eri osoitteisiin meneviä. Vammaispalvelulain perusteella matkaoikeuden saaneet asiakkaat noudetaan kotiovelta, noutopisteestä tai asiointipisteestä.

Vammaispalvelulain mukaisissa asiointi- ja virkistysmatkoissa ei pääsääntöisesti ole vakituista ja aikataulutettua reittiä. Vammaispalvelulain mukaisissa työ- ja opiskelumatkoissa on vakiintuneita aikatauluja, joita tulee voida tallentaa välitysjärjestelmään ennakoidusti ja samalla aikataululla toistuviksi. VPL-asiakkaalla on matkan aikana oikeus yhteen korkeintaan esimerkiksi 10 minuutin pysähdykseen yhdensuuntaisen matkan varrella. Pysähdyksestä korvataan tällöin enintään 10 minuutin ajan odotuslisäkorvaus. Odotusajat tarkennetaan hyvinvointialueittain käyttöönottoprojektin yhteydessä. Palveluntuottajan tulee valvoa pysähdysten toteutumista. Tilaajalla on oikeus puuttua pysähdysten käyttöön ja toteutusmalliin, mikäli niissä havaitaan epäselvyyttä. Pysähdysosoite tulee olla asiakkaan matkan varrella ja se tulee huomioida aikataulullisesti muiden asiakkaiden matkojen yhdistelyssä.

5.2. Sosiaalihuoltolain mukaiset matkat

Sosiaalihuoltolain mukaista kuljetuspalvelua myönnetään asiakkaalle, joka ei ole oikeutettu vammaispalvelulain mukaiseen kuljetuspalveluun, mutta joka ei kykene itsenäisesti käyttämään julkisia liikennevälineitä sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn takia ja jotka tarvitsevat palvelua asioimisen tai muun jokapäiväiseen elämään kuuluvan tarpeen vuoksi. Matkat myönnetään pääsääntöisesti lähimpään taajamaan välttämättömään asiointiin. Toimintakyvyn aleneminen voi johtua esimerkiksi ikääntymisestä tai muusta erityisestä syystä. Sosiaalihuoltolain perusteella myönnettävät kuljetukset ovat harkinnanvaraisia kuljetuksia ja asiakkaat voivat olla esimerkiksi ikääntyneitä, vammaisia, perhepalveluiden piirissä olevia.

5.3. Erityishuoltolain mukaiset matkat

Kehitysvammalain mukaista erityishuoltoa saavalla henkilöllä on oikeus saada maksutta ja ilman omavastuuosuuksia kuljetukset, jotka ovat hänelle erityishuollon saamiseksi välttämättömiä. Kehitysvammalain mukaista erityishuoltoa saavalla henkilöllä on oikeus saada maksutta ja ilman omavastuuosuuksia kuljetukset, jotka ovat hänelle erityishuollon saamiseksi välttämättömiä. Tällaisia kuljetuksia ovat



esimerkiksi kuljetukset toimintakeskukseen, jossa kehitysvammainen henkilö on kehitysvammalain mukaisessa työ- tai päivätoiminnassa, päiväkotikuljetukset kehitysvammaisen lapsen ollessa erityishuoltona myönnettävässä kuntouttavassa varhaiskasvatuksessa sekä lyhytaikaisen huolenpidon palveluihin liittyvät kuljetukset. Tällaisia kuljetuksia ovat esimerkiksi kuljetukset toimintakeskukseen, jossa kehitysvammainen henkilö on kehitysvammalain mukaisessa työ- tai päivätoiminnassa, päiväkotikuljetukset kehitysvammaisen lapsen ollessa erityishuoltona myönnettävässä kuntouttavassa varhaiskasvatuksessa sekä lyhytaikaisen huolenpidon palveluihin liittyvät kuljetukset. Erityishuoltolain mukaisia matkoja ovat lisäksi esimerkiksi lapsen koulukuljetuksia, kehitysvammaneuvoalan ja -poliklinikan kuljetuksia, Tilaajan määrittämiin palveluihin suuntautuvia päivätoiminta- tai henkilökohtaisen budjetoinnin matkoja, mikäli asiakkaalla on voimassa oleva erityishuolto-ohjelma uuden vammaispalvelulain siirtymäaikana 31.12.2027 asti. 1.1.2025 alkaen erityishuoltoon sisältyy enää tahdosta riippumattomaan erityishuoltoon ja siihen liittyviin tutkimuksiin liittyvät matkat.

5.4. Lastensuojelun matkat

Lastensuojelun matkat ovat lastensuojelun toimenpiteisiin (sijoituksiin yms.) liittyviä viranhaltija- ja asiakaskuljetuksia. Viranhaltijoiden työtehtävien hoitamiseen liittyvät matkat voivat olla esimerkiksi lastensuojelun työtehtäviin liittyviä matkoja. Tilaajan lastensuojelun palveluissa kuljetusten tarve voi syntyä esimerkiksi tilanteissa, joissa lastensuojelun viranhaltijoiden tulee päästä selvittämään lapsen ja perheen tilannetta. Vastaavasti viranhaltija- ja/tai asiakasmatkoja voidaan tehdä myös lapsen perusoikeuksien toteutumisen kannalta tarpeellisissa tilanteissa. Lapsen perusoikeuksiin kuuluvat esimerkiksi mahdollisuus ylläpitää läheissuhteita sekä käydä päivähoidossa tai koulussa.

5.5. Rintamaveteraanien ja -invalidien matkat

Rintamaveteraanien ja sotainvalidien matkat. matkat ovat Tilaajan myöntämiä virkistykseen ja asiointiin käytettäviä matkoja rintamaveteraani- ja sotainvalidiasiakkaille.

5.6. Henkilöstön matkat

Henkilöstön käyttämät taksimatkat ovat työn tekemiseen tai muuhun vastaavaan liittyviä hyvinvointialueen korvaamia matkoja. Tilauskustannus kohdentuu aina sille yksikölle, joka matkoja on käyttänyt.



Henkilöstön tekemissä työ- tai virantoimitusmatkoissa ei ole tilausaikarajaa ja auto tulee toimittaa tilattuun lähtöosoitteeseen välittömästi, viimeistään 30 minuutin sisällä viranhaltijan antamasta tilausajasta. Viranomaismatkoja varten ei tehdä erillisiä asiakasprofiileja matkoja käyttäville vaan matka tilataan Tilaajan viranomaismatkana ja matkan Tilaajan tulee ilmoittaa nimensä tilauksen yhteydessä. Laskutuksessa tulee näkyä listaus siitä, ketkä ovat tilanneet työ- tai viranomaismatkoja.

Matkatyyppi otetaan käyttöön hyvinvointialueilla asteittain. Esimerkiksi Pohjois-Savolla on näihin matkoihin liittyvä voimassa oleva sopimus (1.3.2025-28.2.2027 + optiot). Sopimuskauden päättymisen jälkeen Tilaaja varaa liittää nämä matkat tähän sopimuskokonaisuuteen.

5.7. Kiireettömät potilassiirrot

Hoitolaitosten välisten potilassiirtokuljetuksien palvelut, jotka suoritetaan takseilla, esteettömillä- ja paariajoneuvoilla. Asiakkaat ovat hoitolaitokseen sisään kirjattuja ja ovat edelleen toipumassa olevia potilaita, joka tulee ottaa huomioon kaikessa toiminnassa hoitolaitossiirron aikana. Potilassiirtokuljetukset voivat tapahtua hyvinvointialueen terveydenhuollon yksiköiden välillä tai toisen hyvinvointialueen sairaanhoitolaitoksiin. Potilassiirtokuljetuksilla tarkoitetaan kuljetuksia, jotka kuuluvat hoitolaitosten (perusterveydenhuollon terveyskeskusten vuodeosastojen ja hyvinvointialueen laitoshoitopaikkojen) maksuvelvoitteeseen. Potilaiden kuljetustarve voi johtua esimerkiksi tarpeesta suorittaa potilaalle tutkimuksia toisissa terveydenhuollon pisteissä.

Potilasryhmien erityistarpeet ja potilasturvallisuus huomioiden, kaikilta kuljettajilta edellytetään, aiemmasta koulutustaustasta riippumatta, voimassa olevaa, vähintään (4h) hätäensiapukurssin tasoista ensiapuvalmiutta. Ensiapukoulutukseen tulee sisältyä lähiopetusosuus (ei voi olla kokonaan verkkokoulutuksena suoritettu). Tämä koskee uusia suoritettavia ensiapukurssia.

Keski-Suomen hyvinvointialue liittää kiireettömät potilassiirrot ja kotilomakyydit sopimuskauden alkaessa Palveluntuottajan ohjaukseen. Muiden tilaajien kiireettömät potilassiirrot ja kotilomakyydit arvioidaan ja tarkastellaan toiminnan aikana ja varataan mahdollisuus niiden liittämiseen tämän sopimuksen piiriin myöhemmin toimintakautena vaihteittain.

Keski- Suomen hyvinvointialue varaa option kiireettömien ambulanssisierrojen välityksen vastaanottoon ja kuljetustilauksen edelleen välitykseen

Keski-Suomen hyvinvointialueen osalta liitetään välityksen piiriin myös kiireettömät ambulansseilla toteutettavat välitystarpeet. Palvelun toteutus tarkoittaa sitä, että Keski-Suomen hyvinvointialueen Tilaajan edustajat tilaavat ambulansseilla



suoritettavien kuljetusten kuljetustilaukset välityskeskukseen kautta. Välityskeskukseen tulee välittää tieto välittömästi kuljetustilauksesta Tilaajan ohjaamaan Tilaajan omaan yhteydenottokanavaan, joka ilmoitetaan käyttöönottoprojektin yhteydessä. Tilausjärjestelmän kautta on välityttävä tieto siirron tarkoituksesta, kriittisyydestä sekä tarvittavista seuranta- ja apuvälineistä. Tilauksen tekijälle on välityttävä tieto tilauksen etenemisestä. Välityskeskus ei kuitenkaan välitä ambulansseilla tehtävää kuljetustilausta Palveluntuottajan kalustolle vaan ainoastaan toimittaa tilauksen Tilaajan toteutettavaksi Tilaajan ohjaamalle kalustolle. Tilausten saapumisesta on tullava selkeä heräte tilausten käsittelijälle. Tilauksen välitysjärjestelmä tarjoaa tarvittavat tiedot tilauksen suorittamista varten. Tilausten hallinta / suoritteet on pystyttävä tekemään selkeästi ja tarvittaessa käsittelijän on pystyttävä niitä muuttamaan. Tilauksista on muodostuttava raportti. Välityksestä toteutettavasta tilauksesta korvataan tilausvälityksen mukainen korvaus. Tilaaja ei ota käyttöönsä Palveluntuottajan tilaus- ja seurantajärjestelmää ambulansseihin. Palvelu koskee ainoastaan tilausten vastaanottopalvelua, kuljetussuoritteet eivät tule Palveluntuottajan toteutettavaksi.

Tilaaja määrittelee ohjeistuksen välityspalvelulle siitä, miten kiireettömien potilassiirtojen tilauksissa tulee välitysvaiheessa tehdä valinta tilauksen ohjauksen suhteen ambulanssien ja taksien välillä.

5.8. Kotilomakyydit

Kotiloma- ja kotikäyntikuljetukset ovat hyvinvointialueen hoitolaitospaikoilta lähteviä ja palaavia kuljetuksia. Kotikäynnit ovat terapeuttien kanssa tehtäviä kotikäyntejä, joissa terapeuttien toimesta arvioidaan esim. apuvälineiden tarvetta kotona, kodin muutostöiden tarpeellisuutta ja potilaan pärjäämistä kotona.

5.9. Hengityshalvauspotilaiden matkat

Matkat ovat asiakkaiden terveydenhuollon palveluihin tulevia kuljetuksia, jotka tilataan hoitohenkilökunnan toimesta ja potilaat ovat hengityslaitteen varassa olevia henkilöitä. Asiakkaat saattavat tarvita kuljetuksiin paarivarusteista kalustoa. Yleensä kuljetusten lähtöosoite on asiakkaan kotiosoite ja määränpää hoitolaitos. Hengityshalvauspotilaiden matkat jäävät pois uuden vammaispalvelulain siirtymäaikana eli 31.12.2027 mennessä.

5.10. Ryhmäkuljetusmatkat

Ryhmäkuljetukset koostuvat muun muassa päiväkeskusten, työ-, toiminta- ja päivätoimintakeskusten asiakaskuljetuksista. Kuljetukset ovat säännöllisesti toistuvia, esim. toimintakeskuksen määrittämällä aikarajoilla (päivä ja aika).



Asiakkaat ovat erityisryhmiä, joille tulee olla määritettävissä kuljetuspalvelun onnistumiseen liittyviä toimintoja kuten esim. etupenkkipaikkaa, lisäturvavyötä, istuinpaikan valintaa, yhdistelykieltoa tai vakiotaksia ja lisätietokenttä, johon voi lisätä tarvittaessa tietoja kuljettajan nähtäville mm sisältä saattamisesta tai hausta sekä asiakkaan apuvälineistä. Ikääntyneiden päivätoimintaryhmissä kalustossa tulee huomioida esteettömyys (matala kynnyks) sekä runsas apuvälineiden määrä, pyörätuoliasiakkaat.

Asiakkaan pääsy sisälle ja vastaanottajalle tulee kuljettajan varmistaa.

Kuljetukset tulee aikatauluttaa järjestelmään säännöllisesti toistuviksi, siten että aikataulua voidaan kuitenkin muuttaa (tai perua). Ryhmäkuljetukset tulee olla ohjattuna Tilaajan määrittämällä tavalla. Kuljetukset tulee yhdistellä ja niiden aikataulutus tulee saattaa Palveluntuottajan toimesta asiakasta edustavalle yhteyshenkilölle, asiakkaalle tai Tilaajan edustajalle. Nämä kuljetukset ovat ennalta sovittuja noin 2-6 kuukauden, vuoden ajanjaksolle ja toistuvat säännöllisesti viikoittain, ellei toisin ilmoiteta. Kyydinvälityspalvelun tarkoitus on optimoida näiden ryhmien kuljetukset tehokkaasti. Ryhmäkuljetusten asiakkaat kuuluvat erityisryhmiin ja tästä syystä Tilaajalle on erittäin tärkeää reaaliaikainen tieto kuljetusryhmien kuljetuksista kalustollisesti ja aikataulullisesti.

Järjestelmän pitää osata muodostaa näiden keskuksien asiakaskuljetuksiin kuljetusryhmät ja hallita niissä tapahtuvat asiakasreittimuutokset. Asiakkaiden aikataulujen muuttuessa tulee asiakas reitittää mahdollisesti jo olemassa olevaan, toiseen voimassa olevaan reittiin, mikäli asiakkaan ja Tilaajan työ-, toiminta-, päivätoiminta- tai päiväkeskuksen tai muun vastaavan antama aikataulutus sen sallii. **Tilaajan edustajan kanssa (esim. päiväkeskuksen tai päivätoiminnan ohjaaja) tulee keskustella, jos on olemassa oleva reitti, johon asiakas olisi yhdisteltävissä mutta aikataulu muuttuisi.**

Ryhmät tulee perustaa siten, että ryhmät ovat kuljetuspalvelutuottajien kaluston mukaisia, ajoneuvo- ja asiakaskohtaisesti suunniteltuja. Kaluston valinnassa huomioidaan asiakastarpeet eli esteettömyys ym. Kuljetuspalvelutuottajan kapasiteetin tulee olla käytössä maksimaalisen tehokkaasti. Samaan ryhmään voi kuulua eri keskusten asiakkaita, jos se on reittioptimoinnin kannalta perusteltua. Reiteistä tulee muodostaa kustannustehokkain ja yhdistelyä huomioiden mahdollinen reitti asiakkaiden määräpaikkojen välillä.

6. Kuljetuspalveluiden toteuttaminen

Palveluntuottaja vastaa siitä, kuljetuspalveluita toteutetaan seuraavia vaatimuksia noudattaen:



- Reittitiedoissa olevia tilauskohtaisia sääntöjä/ ohjeita noudatetaan poikkeuksetta
- Kuljetuspalveluita suorittava henkilö pukeutuu siististi ja asiallisesti sekä välttää hajusteiden käyttöä
- Autojen tulee olla siistejä ja huollettuja
- Kuljetuspalveluita suorittavalla henkilöllä on ajoneuvoluokan edellyttämä ammatillinen taksinkuljettajan ajolupa ja kuljettajapätevyys, joka on esillä autossa tai tarvittaessa näytettävissä asiakkaalle
- Kuljetuspalveluita suorittava henkilö tarkastaa kuljetustilausta vastaanottaessa ajoneuvolaitteelta tilauksen sisällön ja noudattaa sitä.
- Muutoksia esimerkiksi lähtö- tai määränpääosoitteisiin, avustamislisiin tai porrasvetoihin ei tehdä ilman, että Palveluntuottajan välityskeskus hyväksyy ja kirjaa muutokset
- autoilijoiden Tilaajavastuulain mukaiset velvoitteet täyttyvät ja tarkistetaan Palveluntuottajan toimesta.
- Kuljetuspalveluiden tuottamisessa noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä, viranomaisen ja Tilaajan ohjeita
- Palveluntuottaja vastaa siitä, että kuljetuspalveluita suorittavat henkilöt ovat suorittaneet erityisryhmien kuljetuksiin liittyvän kuljettajakoulutuksen 1.6.2026 mennessä. Määräajan jälkeen kaikilla kuljetuspalveluita suorittavilla tulee olla koulutus tehtynä.
- Asiakkaan henkilöllisyys varmistetaan ennen matkan aloittamista Palveluntuottajan vastuulla olevalla tavalla
- Asiakaspalvelu on ystävällistä, kohteliasta ja asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioivaa. Asiakkaan kohtaamisessa huomioidaan asiakkaan mahdollisuudet kommunikoida/ viestiä
- Palveluntuottaja ja kuljetuspalveluita toteuttava henkilö vastaavat, että asiakkaat kuljetetaan asianmukaisia turvalaitteita käyttäen ja että pyörätuolit on asianmukaisesti kiinnitetty ajoneuvoon kuljetuksen ajaksi pyörätuolin ja siinä matkustavan on oltava luotettavasti kiinnitettävissä ajoneuvoon siten kuin standardissa pyörätuolissa istuvan matkustajan kuljettamisesta SFS 5912 tai kansainvälisessä ISO 10542-1 standardissa tai näitä standardeja vastaavassa standardissa on määrätty. Pyörätuolin edellä mainittujen standardien mukaiset kiinnikkeet sekä ajoneuvon kiinteät turvavyö on oltava ajoneuvossa aina mukana.
- Pyörätuoli ei saa päästä normaaleissa olosuhteissa liikkumaan eteen tai taaksepäin eikä siirtymäpaikaltaan. Yhden henkilön tulee voida hätätilanteessa vapauttaa pyörätuoli kiinnityksistä 60 sekunnissa ja kiinnitysjärjestelmää tulee voida käyttää ilman työkaluja.
- Kuljettajan tulee varmistaa asiakkaan turvallinen ajoneuvoon nousu ja siitä poistuminen ja tarjota hänelle hänen tarvitsemaansa apua, myös apuvälineiden kanssa. Tarvittaessa asiakas on saatettava kotiin ja hoitolaitoksen sisätiloihin tai noudettava sisätiloista.
- Asiakkaiden turvavyötä ja apuvälineet tulee kiinnittää asianmukaisesti sekä riittävällä tavalla. Vastuu asiakkaan asianmukaisesta kiinnityksestä on aina



Palveluntuottajalla ja kuljetuspalveluita toteuttavalla henkilöllä, vaikka asiakkaalla olisi mukanaan avustaja

- Asiakkaalle annetaan matkarauha, mikäli tämä ei ole keskustelussa aloitteellinen. Keskustelua ei käydä arkaluontoisista aiheista, kuten poliittiset mielipiteet, uskonnot jne. Esimerkiksi eri vähemmistöjä koskevat syrjivät tai rasiset keskustelut ovat kokonaan kiellettyjä
- Asiakasta avustetaan autoon ja autosta pois. Asiakaskohtaiset avustamislisät on kirjattu tilaukseen, mikäli asiakkaalla on esimerkiksi pyörätuoli tai rollaattori ja autoon pääsy edellyttää hissien käyttöä
- **Kun asiakkaan tilaukseen on kirjattu saattaen haku tai saattaen jättö, ei asiakasta jätetä ohjeiden vastaisesti yksin.** Mikäli tilaukseen kirjattu on merkintä vastaanottajasta, eikä vastaanottajaan saada yhteyttä, kuljetuspalveluiden kuljettaja on asiasta heti yhteydessä Palveluntuottajan välityskeskukseen. Palveluntuottajan välityskeskus on yhteydessä Tilaaajan yhteyshenkilöön ja selvittää, mitä asiakkaalle tehdään/ mihin hänet sijoitetaan, mikäli asiakkaan vastaanottajaa ei tavoiteta
- Palveluntuottajalla ja tämän palvelua suorittavalla henkilöstöllä on salassapito- ja vaitiolovelvollisuus, joka sitoo työssään lisäksi myös vapaa-ajalla. Asiakkaiden asioista ei keskustella muiden kuin näiden itsensä kanssa. Palveluntuottaja vastaa salassapito- ja vaitiolovelvollisuuden kouluttamisesta henkilöstölleen. Palveluntuottaja huolehtii, etteivät ajoneuvopäätelaitteen tiedot näy asiakkaille eikä tietoja luovuteta ulkopuolisille
- Palveluntuottaja tai tämän henkilöstö ei arvostele tai kritisoi Tilaaajan palvelun toteutustapoja asiakkaille. Reklamaatiot ja palautteet osoitetaan Palveluntuottajan välityspalveluun, joka toimittaa ne Tilaaajalle keskitetysti
- Asiakkaan avustajana ei voi toimia raha-asioissa esimerkiksi pankkiautomaattikäynnillä
- Kuljetusten aikana ei käytetä medialaitteita, kuten matkapuhelinta tai tablettia. Kuljetuksiin liittymättömien asioiden hoito on kielletty silloin, kun asiakas on kyydissä
- Asiakasta ei kuvata, esimerkiksi kuljettajan toimesta matkapuhelimella tai muulla laitteella. Takseissa oleva turvakamera on sallittu.
- Asiakkaan omaisuudesta huolehditaan kuljetuksen aikana ja auto tarkastetaan aina kuljetuksen päätyttyä. Mahdollisista löytötavaroista ilmoitetaan asiakkaalle ja/tai ne palautetaan löytötavaratoimistoon
- Tupakointi autoissa tai niiden läheisyydessä on kielletty (mukaan lukien sähkö tupakat ja vastaavat). Ajoneuvot eivät saa haista tupakansavulle
- Kuljetuspalveluita suorittavalla henkilöllä tulee olla riittävä paikallistuntemus ja kyky käyttää navigointilaitteita. Paikallistuntemuksella tarkoitetaan kykyä käyttää tavanomaisia paikannimiä katuosoitteiden rinnalla
- Kuljetuspalveluita suorittavalta henkilöltä edellytetään taitoa kohdata vanhuksia, vammaisia ja vaikeasti kommunikoivia asiakkaita



- Palveluntuottaja vastaa siitä, että kuljettajilla on riittävä tuntemus asiakkaiden käyttämistä apuvälineistä ja niiden vaikutuksesta kuljetuspalvelun toteuttamiseen
- Kuljetuspalveluita suorittavalla henkilöllä on osaaminen liikutella asiakasta turvallisesti ja vaivattomasti. Kuljettaja käyttää asiakkaan siirtämisessä hyväkseen tarvittavia apuvälineitä. Kuljettaja osaa esimerkiksi käyttää ajoneuvonsa pyörätuolinostinta
- Kuljetuspalveluihin kuuluvat asiakkaan avustaminen ja apuvälineistä huolehtiminen. Asiakkaalla voi olla kuljetuksessa esimerkiksi opaskoira.
- Lähtökohtaisesti asiakkaan mukana olevista lemmikkieläimistä tulee ilmoittaa asiakkaan toimesta etukäteen Palveluntuottajan välityskeskukseen tilausta tehtäessä
- Kuljetuspalveluita suorittava henkilö auttaa asiakasta kuljetukseen välittömästi liittyvissä asioissa kuten asunnon ulkopuolella autoon menossa ja autosta pois tulossa. Kuljettaja huolehtii, että asiakas pääsee turvallisesti kohdeosoitteeseen
- Asiakkaalla voi olla kuljetuksessa mukana apuvälineitä esimerkiksi pyörätuoli, rollaattori tai sähköpyörätuoli ja muita kuljetettavia tavaroita kuten ostoskassi, matkalaukku tai lastenrattaat. Huonekaluja, isoja kodinkoneita, tilaa vieviä rakennustarvikkeita tai muuttolaatikoita ei kuljeteta. Kuljettaja huolehtii asiakkaan lisäksi perille tämän apuvälineet ja matkatavarat. Asiakas kertoo apuvälineistä tilausta tehdessään
- Jos asiakkaan apuvälineitä rikkoutuu matkan aikana tai muun kuljettajan toiminnan seurauksena, asiasta ilmoitetaan sekä Tilaajalle, että Palveluntuottajan välityspalveluun. Palveluntuottajan ja tämän kuljettajan vastuu apuvälineiden rikkoutumisesta selvitetään
- Palveluntuottajalla on velvollisuus varmistaa kyytien saatavuus ja ajassa pysyminen parhaaksi katsomallaan tavalla.
- Kuljettaja on tietoinen, että asiakkailla voi olla esim. vaikea muistisairaus. Ikääntyneiden ryhmäkuljetuksissa asiakas voi ehdottaa reitiltä poikkeamaa, kuljettajan kutsumista kylään tms. Tällaiset eivät ole sallittuja.

7. Ryhmäkuljetusten toteutusvaatimukset

Ryhmäkuljetuksessa aloittava asiakas ilmoitetaan Tilaajan toimesta Palveluntuottajalle, jonka jälkeen Palveluntuottaja syöttää asiakkaan tiedot Palveluntuottajan kyydinvälitysjärjestelmään ja aktivoi asiakkaan matkaoikeuden ja reitin. Palveluntuottaja tarkastaa Tilaajan edustajan kanssa asiakkaan aktivointi ryhmäkuljetusreitille (ensisijaisesti olemassa olevalle tai uudelle).

Asiakkaiden viikot saattavat olla erilaisia, kuljetustarvetta ei esiinny välttämättä jokaisella asiakkaalla viikon jokaisena arkipäivänä. Myös parilliset ja parittomat viikot voivat olla keskenään erilaisia. Asiakasryhmien muodostamisen ja kuljetussuunnitelmien optimoinnin jälkeen ryhmäkuljetusten hallinnoinnista aiheutuva työ muodostuu kuljetusten peruuntumisten huomioimisesta ja



mahdollisten uusien asiakkaiden lisäämisestä olemassa oleviin tai uudelleenoptimoitaviin reitteihin.

Autoilijan kulut kuljetussuoritteista toteutuvat Palveluntuottajan laskituksen kautta. Palveluntuottaja ylläpitää reittejä ja asiakastietoa ryhmäkuljetuksista, mutta autoilija yhdessä keskusten kanssa alueittain toimivat tiiviimmin kuljetusten hallinnoinnin kokonaisuudessa.

Peruuntumisia ja mahdollisia päivämuutoksia varten tulee Palveluntuottajan osoittaa Tilaajan käyttöön puhelinnumero. Puhelinmaksu ei saa sisältää mitään ylimääräisiä palvelumaksuja vaan tulee olla Tilaajan asiakkaille ja Tilaajalle ainoastaan mpm/ ppm maksun mukainen. Perutuista matkoista ei voi veloittaa kuljetusmaksua. Jo olemassa olevaan tilaukseen tehdystä muutoksesta voi veloittaa yhden tilausmaksun.

Palveluntuottajan tulee suunnitella ryhmät ja reitit sekä ylläpitää niitä kustannustehokkaasti. Reittejä suunniteltaessa tulee huomioida asiakkaiden erityistarpeet (esim. autossa olemisen maksimiaika).

Ryhmät tulee koostaa reittikohtaisesti ja autoittain kuljetuspalveluntuottajille. Tilaajan tulee tarvittaessa saada tieto, kuinka asiakkaat on sijoitettu ryhmiin ja autoihin sekä millä reitillä asiakas on. Tämä on erittäin tärkeää siksi, koska asiakkailla voi olla sairauksia yms., joiden vuoksi heidän matka-aikojen pituutta on voitava seurata järjestelmässä ja tarvittaessa kyettävä antamaan tietoja lähiomaisille.

Tarvittaessa Tilaaja voi määrittää ryhmien kokoonpanon (ketkä kulkevat kenenkin kanssa). Reitityksissä tulee huomioida mm. vammasta johtuvat etupenkkioikeudet.

Tilaaja voi tehdä ryhmäkuljetusasiakkaasta yhdellä tilauksella useita kuljetustilauksia tai säännöllisiä kuljetuksia. Tuolloin tilauksesta veloitetaan yksi tilaushinta, ei kerrannaisesti siten, kuinka monta tilausta tilauksen yhteydessä tulee automaattisesti.

Palveluntuottajan tulee toteuttaa ryhmäkuljetusten toimintamalli kustannustehokkaasti ja toimitusvarmasti.

Palvelun tilaamista ja asiakastietojen toimittamista varten Palveluntuottajan tulee toimittaa Tilaajalle esim. salattu sähköpostiyhteys. Palveluntuottajalla on myös velvoite ottaa vastaan Tilaajan kulloinkin käytössä olevien salattujen sähköpostikanavien kautta lähetettyjä viestejä.

7.1. Kuljetustilausten lähtöaika

Palveluntuottaja toteuttaa kuljetuspalvelut ryhmäkuljetusasiakkaiden tilausten aikataulujen mukaisesti. Ryhmäkuljetusasiakkaasta vastaavalle päiväkeskukselle



tai työtoiminta tai päivätoimintayksikölle ilmoitetaan asiakkaan matkatilauksen yhteydessä sovittu lähtöaika. Asiakkaan kuljetuspalvelulle ilmoitettu lähtöaika voi myöhästyä enintään 15 minuuttia etukäteen sovitusta lähtöajasta. Mikäli etukäteen sovittu kuljetuspalvelu myöhästyy lähtöajasta enemmän kuin 15 minuuttia, tulee reittitilauksella olevaan yhteystietonumeroon ottaa yhteyttä ja ilmoittaa myöhästymisestä.

Kuljetusaikatauluista sovitaan Palveluntuottajan ja Tilaajan edustajan välisesti.

8. Kuljetuspalveluihin käytettävän ajoneuvokaluston vaatimukset

Palveluntuottaja vastaa siitä, että kuljetuspalveluiden käytetyt ajoneuvot täyttävät seuraavat vaatimukset:

- Sopimuskauden alkaessa vähintään EURO-6 päästöluokka
- Ajoneuvoissa on ajoneuvolaite tai sovellus tilausten vastaanottamiseen ja hyväksymiseen.
- Ajoneuvot ovat M1-, M2-luokan tai esteettömiä ajoneuvoja
- Tarvittaessa voidaan käyttää myös joukkoliikennekalustoa
- Paarivarusteisia ajoneuvoja tulee olla riittävästi saatavilla
- Ajoneuvoissa on turvavyöt kaikissa istuimissa.
- Esteettömät, pieni/suuri esteetön määritetään Trafín määritysten/std mukaisesti
 - [Ajoneuvoluokat | Traficom](#)
- Esteettömissä ja paariautoissa tulee asiakkaan/potilaan kiinnitykset toteuttaa Trafín ohjeistusten mukaisesti;
 - Ajoneuvo on kuormattava siten, että mikään valmistajan määrittelemä massa ei ylitä ajettaessa.
 - Ajoneuvon kuorma ei saa siirtyä siten, että se voi haitata ajoneuvon liikenneturvallista käyttöä. Kuorman on pysyttävä kuormakorissa ja ajoneuvossa paikoillaan kaikissa mahdollisissa kiihdytyksissä ja jarrutuksissa sekä kaarteissa ajettaessa.
 - ISO-standardeissa on lisäohjeita pyörätuolin ja apuvälineiden kiinnittämiseen.
 - Tieliikennelaki (729/2018)
 - Paariauto on muu M-luokan ajoneuvo kuin ambulanssi, jota voidaan käyttää henkilöiden kuljetukseen paareilla. Paarit on kiinnitettävä autoon turvallisesti. Kuljetustilan on oltava käyttötarkoitukseen soveltuva.



- Vaakasuoraan asentoon autoon kiinnitettyjen parien ja auton sisäkaton välisen esteettömän pystysuuntaisen etäisyyden tulee parien yläpuolisella alueella olla vähintään 0,75 m mitattuna parin makuualueen yläpinnasta ilman patjaa. Parien tulee vastata standardin SFS-EN 1865-1:2010 tai SFS-EN 1865-2:2010 taikka niiden uudempien versioiden vaatimuksia. Parien kiinnityksen ajoneuvoon tulee vastata ambulansseja koskevan standardin SFSEN 1789:2007+A1:2010 tai sen uudemman version kohdan 4.5.9 vaatimuksia. Vaatimusten täyttymisen todentamisessa tulee noudattaa standardin SFS-EN 1789:2007+A1:2010 tai sen uudemman version kohdan 5.3 vaatimuksia.
 - Autoilijalla tulee olla auton varustukseen kuuluva peitto ja parien päälle puhdas kertakäyttöinen suojalakana kiireettömissä potilaskuljetuksissa. Tilaaja ei toimita parikuljetuksessa tarvittavia tarvikkeita, vaan autoilijan tulee huolehtia niistä itse.
 - Ajoneuvolaki (82/2021)
 - Määräys autojen ja niiden perävaunujen tekniset vaatimukset (TRAFICOM/422611/03.04.03.00/2020)
- Ajoneuvot on huollettu niin, että ne toimivat moitteettomasti.
 - Lakisääteiset vakuutukset ja voimassa oleva katsastus.

Ajoneuvojen tulee olla siistejä ja puhtaita. Kuljettajilla on käytettävissään käsihuuhdetta ja puhdistuspyyhkeitä. Kuljettajilla on osaamista käsihygieniasta ja eritteiden poistamisesta. Tarvittaessa kuljettaja suojaa auton pintoja ja sisätiloja kuljetus- ja kertakäyttöliinoilla. Ajoneuvossa on oltava toimiva lämmitys- ja ilmastointilaite ja ajoneuvon lämpötilan on oltava matkustajan kannalta asianmukainen ja miellyttävä. Erityisesti parikuljetuksissa tulisi olla asiakkaan kannalta riittävä lämmitys.

Kuljettajan on huomioitava allergia-asiakkaat: voimakkaat partavedet tai parfyymit sekä tupakanhaju voivat aiheuttaa allergisenreaktion.

Palveluntuottaja huolehtii osaltaan, että kuljetuksissa käytettävät ajoneuvot täyttävät voimassa olevan ajoneuvo- ja liikennepalveluhankintojen ympäristö- ja energiatehokkuusvaatimuksista annetun lainsäädännön mukaiset vaatimukset ja tavoitteet. ~~Puhtaaksi henkilö- ja pakettiautoksi katsotaan ensimmäisen hankinta-ajanjakson aikana enintään 50 CO₂ g/km päästöinen ajoneuvo. Palveluntuottajalla tulee olla sopimuskauden aikana ajossa puhtaita ajoneuvoja siten, että prosentuaalisesti käytössä olevasta kalustosta on Keski-Suomen osalta 35 %, Pohjois-Savon 20 %, Eloisan 20 % ja Siun Sote 20 % puhtaaksi ajoneuvoksi luokiteltua kalustoa.~~



Esimerkiksi poikkeus- ja epidemiatilanteissa Tilaaja voi antaa Palveluntuottajalle erityisohjeita kuljetus- ja hygieniakäytäntöihin liittyen. Erityisohjeet kuljetus- ja hygieniakäytäntöihin voivat perustua myös viranomaisten suosituksiin, määräyksiin ohjeisiin tai muihin vaatimuksiin. Tilaaja voi edellyttää Palveluntuottajan kuljettajilta esimerkiksi kasvomaskin käyttämistä tai rokotussuojan voimassaoloa.

Palveluntuottajan käytössä tulee olla viimeistään sopimuskauden alkaessa kalustoa siten, että palvelu voidaan tuottaa riskittömästi ja riittävillä resursseilla kattavasti tilaajien alueilla. Tarvittaessa Palveluntuottajalla tulee olla käytettävissään paritakseja.

Tilaaja pidättää oikeuden ohjata omaa kalustoaan välityspalvelun piiriin, mikäli havaitaan jollain alueilla toistuvaa palvelun saatavuusongelmaa. Mikäli Tilaajan kalustoa ohjataan palveluntuottajien käyttöön, tulee sen olla ensisijaisesti käytössä oleva.

Päiväautot ja Tilaajan käyttöön tuleva Tilaajan hankkima kalusto

Mikäli Tilaajalle näyttäytyy kaluston saavuuteen tai kustannuksiin liittyen tarvetta hankkia päiväautoiksi kutsuttua kalustoa, on Tilaajalla varaus ottaa niin kutsuttuja päiväautoja tarpeen mukaan käyttöön ja Palveluntuottajan ohjaukseen. Näissä tilanteissa autot tulee aktivoida Palveluntuottajan välitykseen ja niitä tulee käyttää ensisijaisesti palvelutarpeen täyttämiseen. Autoille ohjataan pääasiassa ensisijaisesti avustamislisällisiä tai muita vastaavien lisien kuljetuksia. Päiväautot ovat kilpailutuksessa Palveluntuottajan tarjoama kalusto Tilaajan vaatimusten mukaisesti ilmoitettuna.

Keski-Suomen osalta Palveluntuottajan tulee ottaa ohjaukseen sopimuskauden alusta 31.5.2026 asti Linkki Vip kalusto. Kalustoa on 6 esteetöntä autoa ja niiden arkipäivittäinen, käytettävissä oleva aikamäärä on 2h/auto/päivä. Kyseiset autot tulevat ainoastaan määrääjäksi tuotantoon. Tilaaja korvaa näiden autojen ajoneuvolaitteistoa koskevat kustannukset. Autoihin ei asenneta taksamittareita vaan ajot tulee ohjata autoihin muulla tavoin. Autojen käytettävyys tulee olla tehokasta ja maksimaalisella käyttömäärällä.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella on käytössään sopimus Noutopoika- ja Palveluauto-liikenteestä Joensuun seudulla, joiden optiokaudet ajoittuvat 31.7.2028 saakka. Optiokausien käytöstä päätetään erikseen vuosittain. Ensimmäinen optiokausi päättyy 31.7.2026. Palveluntuottajan tulee ohjata Tilaajan asiakkaita kuljetettavaksi näille autoille mahdollisimman tehokkaasti. Avointa Noutopoika-palveluliikennettä ajetaan kahdella autolla (Noutopoika 1 ja Noutopoika 2), arkipäivisin maksimissaan viitenä (5) päivänä (ma - pe) viikossa pääsääntöisesti kello 7.00–17.00 välisenä aikana.



Kutsuohjattua Palveluauto -liikennettä sekä sosiaali- ja terveystoimen ryhmäkuljetuksia ajetaan kolmella autolla (Palveluauto 3, Palveluauto 4 ja Palveluauto 5) arkipäivisin maksimissaan viitenä (5) päivänä (ma - pe) viikossa kello 7.00–17.00 välisenä aikana. Palveluauto -liikenteen kuljetuksissa kulkevat asiakkaat ovat pääosin Siun soten asiakkaita.

Arvioitu yhteenlaskettu ajokilometrimäärä Noutopoika ajoneuvoille on noin 330 km päivässä ja noin 1650 km viikossa. Arvioitu yhteenlaskettu ajokilometrimäärä Palveluautoille on noin 630 km päivässä ja noin 3150 km viikossa.

9. Palvelun tilaus

9.1. Asiakkaiden ohjautuminen Palveluntuottajalle

Tilaaja syöttää asiakkaan tiedot Palveluntuottajan kyydinvälitysjärjestelmään ja aktivoi asiakkaan matkaoikeuden. Tilaaja ohjaa asiakkaat palvelun piiriin.

Palveluntuottaja ei voi kieltäytyä asiakkaan vastaanottamisesta palveluiden piiriin.

Palveluntuottaja voi ottaa käyttöön autoilijoilleen ja asiakkaille **Toivetaksi-** nimikkeellä olevan toimintatavan varmistaakseen palvelun saatavuutta kaikkina aikoina läpi vuoden. Toivetaksin käyttöönotto tulee hyväksyttää alueen Tilaajalla ja käyttöönotosta sovitaan käyttöönottoprojektin yhteydessä tai myöhemmin toiminnan aikana.

Toivetaksi tarkoittaa sitä, että asiakas voi sopia esimerkiksi välityskeskuksen paikallisen kuljettajan kanssa kyydin aikataulusta ja käyttää kyseistä kuljettajaa palvelun toteutumiseen. Tilaaja voi määrittää Toivetaksin käytettävyyden tietyille kellon- tai vuorokauden ajalle. Toivetaksin tulee olla välityskeskuksen ohjauksessa siten, että kuljetussuorite tulee laskutettuna Palveluntuottajan laskutuksessa sopimuksen mukaisesti hinnoiteltuna. Toivetaksin käytöstä ei saa aiheutua Tilaajalle mitään erillisiä tai sopimuksesta poikkeavia kuluja. Toivetaksi matkoihin kohdistuu myös yhdistelyvelvoite. Yhdistely tulee tapahtua Palveluntuottajan toimesta.

Toivetaksin on suositeltavaa olla asiakkaan alueella oleva autoilija. Tarvittaessa Tilaaja voi muuttaa tai tarkentaa toivetaksiin liittyviä kellonajoja/ käyttöaluetta tai tarkentaa ohjeistusta, mikäli havaitaan esimerkiksi jotain väärinkäytöksiin liittyvää.



Palveluntuottajalla on velvollisuus valvoa Toivetaksiin tai vakiotaksiin perustuvien matkojen toteutumista erityisellä huolellisuudella puuttuen ja tiedottaen välittömästi Tilaajalle mahdollisista riskeistä tai epäilyistä. Tilaaja voi väärinkäytösten havainnointien jälkeen tarvittaessa poistaa toiminnan aikana Toivetaksin käytettävyyden hyvinvointialueittain, palveluntuottajittain, autoilijoittain tai asiakkaittain.

9.2. Kuljetustilausten lähtöaika

Palveluntuottaja toteuttaa kuljetuspalvelut asiakkaan tilauksen aikataulujen mukaisesti. Asiakkaalle ilmoitetaan ennalta tilatun matkatilauksen yhteydessä sovittu lähtöaika. Asiakkaan kuljetuspalveluille ilmoitettu lähtöaika voi myöhästyä enintään 15 minuuttia etukäteen sovitusta lähtöajasta.

Myöhästymistä ei sallita perillä oloajasta, mikäli asiakas on ilmoittanut tilauksen yhteydessä kiinteästä aikataulusta, kuten jatkoyhteydestä määränpäähän, pankkineuvotteluajasta tai muusta sovitusta vastaavasta kiinteästä ajasta.

Pikamatkoissa (ennakkotilausajaton matka) tilausten vasteaika on enintään 30 minuuttia asiakkaan tekemästä tilaushetkestä taajama-alueella. Haja-asutusalueella vastaava aikaraja on enintään yksi (1) tunti. Yöaikana ennakkotilausaika voi olla pidempi esim. 2 tuntia. Tilausaikoja voidaan muuttaa toiminnan aikana tarvittaessa. Asiakkaalla on oikeus tehdä matka muulla tavoin ja saada muulla tavoin toteutetusta matkasta korvaus Palveluntuottajalta, mikäli Palveluntuottaja ei pysty järjestämään kyytiä edellä kuvatulla tavalla. Lisäksi Palveluntuottaja joutuu korvausvelvolliseksi lähtöajan myöhästymisestä syntyvistä välillisistä kustannuksista, kuten esimerkiksi asiakkaalle kampaajalta myöhästymisestä tai peruuntumisesta tulevista kuluista. Asiakkaalla tulee tällöin olla esim. kuitti tai muu laskelma korvaavan kustannuksen haun edellytyksenä.

Tilaajana toimivilla hyvinvointialueilla voi olla tilausajan suhteen eroavuutta, jotka tulee huomioida käyttöönottoprojektin aikana. Tilaukseen liittyvät aikaikkunat tarkennetaan käyttöönottojen yhteydessä.

Kukin hyvinvointialueen tilausajat tarkastellaan käyttöönottoprojektissa, mutta pääsääntöisesti käytetään 1 tunnin tilausaikaa.

Matkoissa myöhästymisiä ei sallita.

Jos lähtöajan muuttuminen yli 15 minuutilla on tiedossa etukäteen, Palveluntuottajan tulee tiedustella asiakkaalta, sopiiko uusi muuttunut lähtöaika. Palveluntuottaja ilmoittaa asiakkaalle muutoksen syyt ja selvittää, sopiiko uusi lähtöaika asiakkaalle huomioiden asiakkaan sovitut menot.



Asiakkaiden ja potilaiden kyytitilauksissa noudatetaan Tilaajan asettamaa ennakkotilausaikaarajaa, joka on määritetty Tilaajan kuljetuspalveluiden asiakasohjeessa. Kyydit voidaan suorittaa asiakasohjeen aikarajaa nopeammin. Tarvittaessa asiakkaan tai potilaan meno-paluukyyti tulee voida muodostaa siten että sama kuljettaja vastaa asiakkaan kyydistä molempiin suuntiin, mikäli meno- ja paluumatka tapahtuvat saman vuorokauden aikana. Kyyti tallennetaan kyydinvälitysjärjestelmään ja matkaoikeudet tarkistetaan. Meno-paluukyydit korvataan kumpikin omana matkana.

Kuljetuspalvelut toteutetaan aina Tilaajan kannalta edullisinta reittiä ajaen huomioiden yhdistelyn ja Tilaajan sallimien välipoikkeamien vaikutukset reittiin.

9.3. Kuljetuspalveluiden tilaaminen

Palveluntuottaja järjestää asiakkaiden käyttöön kuljetuspalveluiden tilaustavat, joita ovat puhelin-, tekstiviesti-, mobiili- tai selainsovellustilaaminen. Muilla tilaustavoilla tilattuja kuljetuspalveluita ei korvata Palveluntuottajalle.

Tilaajien edustajille tulee olla Palveluntuottajan taholta järjestettynä erillinen tilauskanava ja puhelinlinja esim. viranhaltijayhteydenottoihin tai ryhmäkuljetuksiin liittyvissä muutosasioissa.

Asiakas voi tehdä yhdellä tilauksella useita kuljetustilauksia tai säännöllisiä kuljetuksia.

Kuljetusten tilausten vastaanottamisessa tulee olla vähintään suomen ja englannin kielen taitoinen henkilökunta.

Palveluntuottajan kyydinvälitysjärjestelmässä on mahdollisuus lähettää asiakkaalle tulevasta kyydistä muistutusviesti tekstiviestinä tai sovelluksen kautta 15 minuuttia ennen matkan lähtöaikaa. Tekstiviesti tulevasta kuljetuksesta lähetetään järjestelmästä automaattisesti vain, jos asiakasprofiilissa on merkintä asiasta.

9.4. Kuljetuspalveluiden tilausnumero

Tilaaja perustaa kullakin hyvinvointialueella asiakkaiden käyttöön maksuttoman tilauspuhelinnumeron. Palveluntarjoaja ei voi veloittaa asiakkaalta tilausmaksuja esim. puhelimen tilauspalvelumaksua. Tilaaja korvaa palveluntarjoajalle tilausmaksun asiakkaan puolesta. Asiakas maksaa omaan puhelin liittymäänsä kuuluvat perusmaksut puhelinsoitoista eli pvm tai mpm (riippuen millainen puhelinliittymäsopimus asiakkaalla on henkilökohtaisesti).



Tilaaja vastaa puhelinnumerosta perustamalla sen palveluntarjoajan käyttöön. Palveluntarjoajalla on vastuu puhelinnumeron toimivuudesta ilmoittaen Tilaajalle, mikäli liittymässä todetaan häiriöitä. Tilaaja vastaa poikkeustilanteissa numeron toimivuudesta ja siihen liittyvistä kustannuksista. Puheluista veloitetaan enintään pvm/ mpm hinnoittelun mukainen maksu. Palvelu toimii vuoden jokaisena päivänä kello 24/7/365. Välityskeskus vastaa asiakkaiden identifioimisesta. Tunnustamistavat ovat Palveluntuottajan päätettävissä.

Puhelinpalvelussa on käytössä takaisinsoitto- ja jonotuspalvelu. Jonotuspalvelussa tulee voida olla samanaikaisesti jonossa vähintään kymmenen (10) henkilöä. Asiakkaiden tekemiin puheluihin tulee vastata keskimäärin 90 sekunnin aikana kuukauden tarkastelujaksolla. Asiakkaiden tekemiin takaisinsoittopyyntöihin vastataan keskimäärin 15 minuutin kuluessa soittopyynnön jättämisestä kuukauden tarkastelujaksolla. Puhelinpalveluun tulee olla selkeät ohjeet.

Tilauspuhelut tallennetaan ja säilytetään kahdentoista (12) kuukauden ajan. Kahdentoista (12) kuukauden kuluttua tallenteet hävitetään kolmen (3) kuukauden kuluessa. Puheluiden tallentamisesta mainitaan puhelinpalvelussa. Tilaajalla ja asiakkaalla on oikeus kuulla tilauspuhelu jälkikäteen. Tilaaja voi käyttää Palveluntuottajan tilausnumeroa asiakkaille tiedottamiseen. Palveluntuottaja vastaa tiedotteiden asettamisesta tilauspuhelun alkuun.

Matkatiedot tulee tallentaa 24 kuukautta.

9.5. Kyytien tilaus mobiilisovelluksella ja selainsovelluksella

Palveluntuottajalla on asiakkaiden käyttöön maksuton mobiili- tai selainsovellus kyytien tilaamista varten. Palveluntuottajan selainympäristön tulee toimia yleisesti käytössä olevilla selaimilla ja mobiilisovelluksilla. Puhelinpalvelun kehityksessä sallitaan robotiikan ja tekoälyn käyttö joustavoittamaan palvelua.

Sovellukset ovat helppokäyttöisiä, selkeitä ja selkokieleisiä. Palveluntuottajan sovellusten tulee täyttää Tilaajan tietosuojaehdot ja -vaatimukset. Sovelluksissa näkyvät tilaukseen liittyvät matka- ja tilaustiedot sekä matkaa koskevat erityistiedot, kuten asiakkaan apuvälineet ja mahdollisesti mukana olevat saattajat. Sovelluksesta on nähtävissä asiakkaan matkaoikeuksien reaaliaikainen määrä. Sovelluskielinä ovat vähintään suomi ja englanti.

Palveluntuottajan sovellukset sopivat myös näkö- ja kuulovammaisten käyttöön. Sovellusten kehittämisessä on huomioitu erityisryhmien yhtäläiset mahdollisuudet kyytien tilaamiseen omatoimisesti. Sovellukset täyttävät WCAG 2.1 A -saavutettavuusvaatimukset. Saavutettavuusvaatimukset ovat nähtävissä internet osoitteesta <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/fi/digipalvelulain->



vaatimukset/wcag-21-lain-vaatimukset?toggle=1.1.1.%20Ei-
tekstuaalinen%20sis%C3%A4lt%C3%A4%20AA.

9.6. Vakiotaksioikeus ja vakiotaksimatkojen tilaamistapa

Tietuille asiakkaille on voitu erityisestä syystä myöntää Tilaajan erillisellä päätöksellä käyttää yhtä tiettyä kuljetusPalveluntuottajaa eli ns. **vakiotaksioikeus**. Lähtökohtaisesti Tilaajan tekemät vakiotaksipäätökset pysyvät voimassa. Mikäli jonkin asiakkaan vakiotaksi ei hakeudu Palveluntuottajan/ Palveluntuottajien kuljetuspalveluiden kuljettajaksi, voidaan asiakkaalle osoittaa uusi vakiotaksi Palveluntuottajan kuljetuspalveluista. Pääsääntöisesti vakiotaksin tulee olla asiakkaan asuinpaikkakunnan taksi. Palveluntuottaja osoittaa asiakkaalle hänen yksilöllisiä vaatimuksiaan vastaavan uuden vakiotaksin Tilaajan pyynnöstä.

Vakiotaksikuljetuksissa Tilaajan päätöksellä valittu kuljetuspalveluiden tuottaja tekee kuljetustilauksen asiakkaan puolesta Palveluntuottajan välityskeskukseen hyvissä ajoin ennen kyydin lähtöajankohtaa. Vakiotaksille ei makseta ylimääräisiä korvauksia asiakkaan luo saapumisesta. Lisäksi toiminnan aikana tulee tarkastella odotuslistien ym. käyttö. Jos kyytipalvelua ei ole ilmoitettu välityskeskukseen ennen sen toteuttamista, ei kuljetuspalvelua korvata.

Asiakkaan vakiotaksioikeus ei tarkoita yksinmatkustusoikeutta. Myös vakiotaksiasiakkaan matkoja voidaan yhdistellä asiakkaita koskevien yhdistelysääntöjen mukaisesti, ellei asiakkaalle ole kirjattu Tilaajan toimesta yhdistelykieltoa. **Mikäli vakiotaksioikeudessa havaitaan epäselvyyksiä tai väärinkäytöksiä, voidaan vakiotaksioikeutta edellyttää poistettavaksi tai muutettavaksi jollekin toiselle kuljettajalle.**

Vakiotaksioikeuksia tarkastellaan säännöllisin väliajoin ja edellytetään myös Palveluntuottajalta tiivistä valvontaa.

10. Välityspalvelun vaatimukset

10.1. Asiakastietojen ylläpito ja välityspalvelujärjestelmä

Asiakastiedot sisältävät kuljetuksen järjestämisen kannalta oleellisia tietoja asiakkaista sekä heidän apuvälineistään, avustustarpeesta ja matkaoikeuksista. Asiakastiedoilla tarkoitetaan sellaisia tietoja, joita tarvitaan kuljetuspalvelun järjestämiseen huomioiden kunkin asiakkaan erityistarpeet. Palveluntuottajan



välityspalvelujärjestelmä hyödyntää automatiikkaa yhdistelyssä (sähköinen optimointityökalu).

Palveluntuottaja vastaa asiakastietojen ja matkustusoikeuksien ylläpitämisestä Palveluntuottajan välityspalvelujärjestelmässä yhteistyössä Tilaaajan kanssa. Tilaaajalla on reaaliaikainen yhteys Palveluntuottajan välityspalvelujärjestelmään, josta asiakastietoja voi tarkastella ja muuttaa. Palveluntuottaja järjestää maksuttomasti Tilaaajan henkilöstölle käyttöön rajoittamattoman määrän käyttäjätunnuksia ja lisenssejä.

Tilaaaja vastaa asiakastietojen ylläpidosta ja muokkaamisesta Palveluntuottajan välityspalvelujärjestelmässä asiakkaiden matkaoikeuksien voimassaolon, matkamäärien ja erityisvaatimusten (esimerkiksi yhdistelykielto, etupenkkioikeus tai vakiotaksi) osalta. Tilaaaja voi velvoittaa Palveluntuottajaa tekemään muutoksia myös edellä mainittuihin asiakastietoihin erikseen pyytämällä. Palveluntuottaja vastaa asiakastietojen päivittämisestä esimerkiksi asiakkaan muuttuneiden yhteystietojen osalta.

Asiakasrekisterin rekisterinpitäjänä toimii Tilaaaja.

Palveluntuottajan välityspalvelujärjestelmä edellyttää käyttäjiltä ja asiakastietojen ylläpitäjiltä kirjautumista palveluun. Välityspalvelujärjestelmä kirjaa asiakastietojen katselusta ja kirjauksista ylös lokitiedot vähintään seuraavasti: 1) asiakastietojen perustajan nimi ja kellonaika, 2) asiakastietoihin tehtyt muutokset, muutoksentehtäjän nimi ja muutosten kellonajat ja 3) Asiakastietojen katsojan nimi ja kellonaika. Edellä mainittuja lokitietoja säilytetään vähintään edeltävän kahden (2) vuoden ajalta.

Palveluntuottajan tulee ylläpitää nk. matkakukkarotietoa asiakkaan profiilitiedoissa, mutta tieto voidaan tuottaa matkakukkarosta eri sovelluksen kautta kuin mitä alkuperäisen profiilitiedon ylläpitojärjestelmä on. Palveluntuottaja vastaa sovellusten integroinnista ja tietoturvasta sekä koulutuksesta ja opastamisesta.

10.2. Välityspalvelujärjestelmään kirjattavat asiakastiedot

Palveluntuottajan välityspalvelujärjestelmään on määriteltävissä vähintään seuraavat alla kuvatut asiakastiedot ja asiakkaan kuljetuspalvelun käyttöoikeutta koskevat tiedot.

Asiakkaalla voi olla yksi tai useampia matkaoikeuksia.

Asiakkaan perustiedot:

1) Asiakkaan käyttäjätunnus järjestelmässä.



- 2) Asiakkaan etu- ja sukunimi, katuosoite, asuinkunta, kotikunta (jos eri kuin asuinkunta), henkilötunnus, puhelinnumero, sähköpostiosoite (jos on), kieli ja rajoitteet.
- 3) Asiakkaan omaisen/ muun yhteyshenkilön puhelinnumero: asiakkaan tai asiakkaan luvalla hänen yhteyshenkilönsä puhelinnumero (esim. omaishoitaja/kotihoidon numero), josta yhteyshenkilö on tavoitettavissa. Puhelinnumeroita voi olla useita tilauskohtaisesti.
- 4) Merkintä siitä, voiko asiakas rajoitteensa huomioiden vastaanottaa tekstiviesti-ilmoituksia. Tieto merkitään, mikäli asiakkaalle voi ilmoittaa tilausvahvistuksen tekstiviestillä.
- 5) Matkustamisen kannalta merkitykselliset lisätiedot, kuten istuinsuojien tarve, turvaistuin, opaskoira, allergiat ja muut vastaavat tiedot.
- 6) Tieto siitä, onko asiakkaalla avustustarve.
- 7) Tieto saattajasta/avustajasta.
- 8) Asiakkaan apuvälineiden tarve (onko apuvälinettä ja jos on, niin mikä apuväline).
- 9) Esteettömän ajoneuvon tai paaritaksin tarve. Esteetön ajoneuvoa tarvitaan, jos esimerkiksi asiakkaan on matkustettava pyörätuolissa istuen tai asiakas liikkuu rollaattorilla. Paaritaksia tarvitaan puolestaan silloin, kun henkilö kuljetaan ma-kuuasennossa paarilla.

Asiakkaan kuljetuspalvelun käyttöoikeutta koskevat tiedot

- 1) Matkaoikeus eli VPL/SHL tai muiden matkatyyppien -käyttöoikeuden alkaminen ja voimassaoloaika (tulee olla määriteltävissä erikseen määräaikainen tai toistaiseksi voimassa oleva matkaoikeus)
- 2) Asiakkaan matkaoikeuden määrä kuukaudessa tai muulla laskentajaksolle määritettynä (esimerkiksi 36 matkaa kahdella kuukaudella).
- 3) Onko kyytien yhdistely rajattu ja jos on niin, millä tavalla se on rajattu eri matkatyyppien välillä (ei voida yhdistää mihinkään, voi yhdistää tiettyihin kuljetuksiin, voi yhdistää kaikkiin kuljetuksiin).
- 4) Vakiotaksioikeus.
- 5) Pikamatkaoikeudet (vähintään 4 matkaa /kk).
- 6) Omavastuun määrä matkakohtaisesti.



- 7) Asiakkaan kuljetustyyppikohtaiset rajoitteet.
- 8) Avustamislisä (pyörätuoli- tai rollaattoriasiakkaan avustaminen kyytiin hissiä tai luiskaa käyttäen).
- 9) Porraskiipijän tai porraslisä (portaissa avustamisen tarve kuljettajan toimesta).
- 10) Varauma Tilaajan asiakaslaskutukseen liittyvistä. Esimerkiksi SAP ID numerosarja.
- 11) Lisätiedot kuljettajalle (esimerkiksi tieto siitä, jos asiakasta ei voi jättää yksin/valvomatta, asiakas on näkövammaisen ("valkoinen keppi") tai ei kommunikoi lainkaan).
- 12) Lisätiedot asiakaspalvelijalle. Esimerkiksi tarkennetaan asiakkaan osoitetta tai maksajatietoja.
- 13) Kiireettömän hoitolaitossiirron kohdalla maksaja

10.3. Matkatyypit

Matkat jaetaan niiden myöntämisperusteen mukaisesti eri matkatyyppeihin. Tilauksen yhteydessä valitaan käytettävä matkatyyppi kullekin tilaukselle. Palveluntuottajan välityspalvelujärjestelmään tulee pystyä lisäämään erilaisia matkatyyppejä, mikäli Tilaajan tarve sitä edellyttää. Tilausta tehtäessä välityspalvelujärjestelmä tarkastaa asiakkaan matkaoikeuden ja jäljellä olevien matkaoikeuksien määrän.

Matkatyypit ovat muun muassa seuraavat:

- VPL-asiointi (vammaispalvelulain mukainen asiointimatka) 31.12.2027 saakka
- VPL-työ (vammaispalvelulain mukainen työmatka) 31.12.2027 saakka
- VPL- opiskelu (vammaispalvelulain mukainen opiskelumatka) 31.12.2027 saakka.
- Liikkumisen tuki muut tavanomaiset elämän matkat
- Liikkumisen tuki työmatka
- Liikkumisen tuki opiskelumatka
- Liikkumisen tuki päivätoiminta



- Liikkumisen tuki vp työtoiminta
- Liikkumisen tuki shl työtoiminta
- Liikkumisen tuki valmennus
- Liikkumisen tuki erityinen osallisuuden tuki
- Liikkumisen tuki vaativa moniammatillinen tuki
- Liikkumisen tuki lyhytaikainen huolenpito
- Liikkumisen tuki tahdonvastainen erityishuolto
- SHL (sosiaalihuoltolain mukainen matka)
- Erityishuolto 31.12.2027 saakka
- Lastensuojelu
- Henkilöstön virka- tai työmatka
- Kiireetön potilassiirto
- Kotilomakuljetus
- Sotaveteraanit
- Hengityshalvaus (HH)-asiakasmatkat
- Aikuissosiaalityö
- Työtoiminta-, toimintakeskus- ja päivätoimintamatkat
- Päiväkeskusmatkat
- Kiireetön hoitolaitossiirto

11. Matkaoikeudet

Asiakkailla voi olla yhden tai useamman matkatyyppin mukaisia matkaoikeuksia. Matkaoikeus määrittelee muun muassa kuinka monta Tilaajan korvaamaa yhdensuuntaista matkaa asiakas voi tehdä tietyn ajanjakson sisällä. Tilaaja määrittää asiakkaiden matkaoikeudet asiakastietojen kirjaamisen yhteydessä.

Matkaoikeuksien seuranta ja näitä oikeuksia käyttävien asiakkaiden tunnistautuminen tulee tapahtua ilman fyysistä korttia. Matkaoikeuksia hallinnoidaan ja ylläpidetään Palveluntuottajan välityspalvelujärjestelmässä.



Välityspalvelujärjestelmästä voidaan tehdä hakuja asiakkaan matkaoikeuksien käytöstä, esimerkiksi hakemalla tietyn kuukauden aikana toteutetut matkat. Hakutoiminnon ajanjakso on vapaasti määritettävissä päivämäärien perusteella.

Palveluntuottajan välityspalvelujärjestelmä näyttää tilausjaksolla jäljellä olevat matkat asiakkaalle. Välityspalvelujärjestelmä varoittaa/ ilmoittaa asiakkaalle, mikäli asiakkaan matkaoikeudet eivät riitä tilauksen tekemiseen. Asiakkaan ei ole mahdollista tehdä matkoja, joihin hänellä ei ole matkaoikeutta. Asiakkaan tulee pystyä osoittamaan henkilöllisyytensä tarvittaessa kuljetuksen yhteydessä.

11.1. Asiakasmaksut ja lisämatkustajien maksut

Palveluntuottaja vastaa asiakkaiden omavastuuosuustietojen laskemisesta ja toimittamisesta Tilaajalle kuukausittain. Tiedot toimitetaan Tilaajan määrittämien ohjeiden perusteella ja Tilaajan määrittämässä tiedosto- tai rajapintamuodossa. Tilaaja laskuttaa omavastuuosuudet asiakkailta. Asiakas maksaa vain omavastuuosuuden ja lisämatkustajat maksavat koko reitin hinnan vähennettynä ko. omavastuun hinnalla.

Ostavastuun määrän tulee noudattaa kunkin Tilaajan hyvinvointialueella olevaa seudullista tai alueellisen ELY-keskuksen joukkoliikenteen vyöhykkeisiin tai kilometrimääriin perustuvaa omavastuun matkahinnoittelua. Alueilla voi olla eroja, joten Palveluntuottajan tulee varautua määrittämään välitysjärjestelmäänsä kunkin alueen omavastuut sen mukaisena mitä alueellisesti edellytetään.

Esimerkiksi Jyväskylän seudun joukkoliikenneviranomaisen määrittämää joukkoliikenteen kertamaksulipun mukaista vyöhykehinnoittelua niillä alueilla, mitkä kuuluvat Jyväskylän seudun joukkoliikenteen viranomaisalueeseen. Viranomaisalueet voivat muuttua sopimuskauden aikana ja muuttuneet alueet päivitetään ajantasaisesti välityspalvelujärjestelmään maksutta. Omavastuun hinnoittelun muuttuessa, ajantasaiset muutokset tulee toteuttaa kyydinvälitysjärjestelmään maksutta. Palveluntuottajan välitysjärjestelmän tulee täten noudattaa vyöhykemallin mukaista omavastuun laskentaan perustuvaa mallia. Muilla alueilla noudatetaan Tilaajan määrittämiä kilometripohjaisia tai vyöhykepohjaisia hintaluokituksia.

Palveluntuottajan välityspalvelujärjestelmän tulee pystyä laskemaan asiakkaan omavastuun suuruus matkatyypeittäin niitä koskevien ohjeiden mukaisesti. Asiakkaan omavastuuosuuden suuruus vaihtelee käytettävän matkaoikeuden ja lisämatkustajien määrän perusteella. Tarvittaessa omavastuuosuuksien laskentatapaan voidaan tehdä muutoksia sopimuskauden aikana.



Omapastuuosuuksia voidaan esimerkiksi nostaa tai laskea. Tarvittaessa muutoksia tulee pystyä tekemään myös asiakaskohtaisesti.

Vammaispalvelulain perusteella myönnettyissä matkoissa matkustusoikeus ulottuu pääsääntöisesti asiakkaan kotikunnan lähikunnan takarajalle. Jos asiakkaan tekemä matka ulottuu kauemmaksi kuin Tilaaja on määrittänyt, maksaa asiakas tuolloin lähikunnan takarajasta eteenpäin korvattavan matkakustannuksen. Tilaaja voi myös määrittää asiakkaan omakustanteisuuteen linjauksia sen mukaan, miten uuden vammaispalvelulain voimaan tullessa matkustuskäytänteet voivat muuttua sopimuskauden aikana.

Matkanhinta on sovittavissa Palveluntuottajan ja asiakkaan välisesti, jos asiakkaan matkaoikeus päättyy esim. kuntarajojen mukaisesti, miten asiakkaan matkapäättöksellä on määritetty. Asiakas maksaa kotikunnan lähikunnan takarajan ylittävän matkan osuuden itse heti matkaoikeuden päättyttyä. Lakimuutoksia voi tapahtua muutoksia ja matkustusoikeus voi muuttua ulommaksi kuin lähikunnan takaraja. Lakimuutosten perusteella matkustusoikeus voi muuttua esimerkiksi kilometri- tai matkabudjetti-perusteiseksi.

Jokaisella asiakkaalla voi olla yksi saattaja maksutta. Tieto saattajasta/avustajasta tulee olla merkittynä asiakastietoihin. Jos asiakkaan tilaukseen kuuluu enemmän lisämatkustajia, maksavat lisämatkustajat oman matkansa osuuden itse välittömästi matkan päättyessä Palveluntuottajalle. Asiakkaan omapastuuosuuden jälkeen jäljelle jäävä matkakustannus jaetaan tuolloin lisämatkustajien kesken ja heidän maksama kustannus vähennetään Tilaajalta veloitettavasta kustannuksesta. Lisämatkustajien itse maksama osuus vähennetään matkan kokonaiskustannuksesta. Lisämatkustajien maksuosuudet näkyvät laskutustiedoissa.

11.2. Välityspalvelujärjestelmän osoite- ja kartta-aineisto sekä reittioptimointi

Palveluntuottajan välitysjärjestelmässä on ajan tasalla oleva osoite- ja kartta-aineisto. Lisäksi Palveluntuottajan välityspalvelujärjestelmä hyödyntää reittioptimointia. Reittioptimointi huomioi käytössä olevat ajonopeudet ja laskee ajoreitit lyhintä ja ajokelpoisinta reittiä pitkin.

11.3. Tilausten muodostaminen ja välitys

Palveluntuottaja vastaa siitä, että ajoneuvoihin voidaan lähettää reitti- ja tilaustietoja. Välitysjärjestelmään laskee hinnan etukäteen, joten ajoneuvossa ei



tarvita hinnan muodostavaa järjestelmää. Autoilijoiden ei tule muodostaa matkan hintaa kuljetuksen yhteydessä tai voida muuttaa sitä.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaiden tilauksien tiedot välittyvät reaaliaikaisesti ja käytetyt matkaoikeudet kirjautuvat oikein välityspalvelujärjestelmään. Ajoneuvojen paikka- ja sijaintietoja hyödynnetään kuljetusten täsmällisyyden ja laskutuksen oikeellisuuden arvioinnissa. Palveluntuottaja tekee tarvittaessa reittimuutoksia tai muita tarvittavia toimenpiteitä, jos kuljetuspalvelut ovat myöhästymässä suunnitellusta aikataulusta.

Palveluntuottajalla tulee olla keinot varmistaa, ettei Tilaajalta veloiteta asiakkaan tekemää matkaa pidempänä kuin asiakas on tosiasiassa ollut kuljettajan kyydissä.

12. Ajovalvonta

Tilaajalla tulee olla maksuttomasti Palveluntuottajan toimittama tekniikka, jolla Tilaaja voi tarvittaessa tarkistaa toteutumassa olevia tai jo toteutuneita kuljetuksia. Käyttäjätunnuksia tulee olla saatavissa riittävän monta. Tilaajan yhteyshenkilön käyttöön annetun tunnuksen tulee näyttää yleisnäkymä kuljetuksista valvontahetkellä. Näkymästä tulee olla nähtävissä esimerkiksi päivän aikana ajatut matkat valvontahetkeen mennessä (määrä) ja vasteaikojen sisällä toteutuneiden matkojen prosenttiosuus kaikista päivän aikana toteutetuista matkoista (asiakas on noudettu enintään 15 minuutin sisällä sovitun lähtöajan jälkeen).

Toteutuneiden matkojen määrää ja vasteaikojen toteutumista tulee voida tarkastella myös kuukausitasolla.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa Tilaajalle, mikäli se havaitsee jonkun kuljetuspalveluita tuottavan kuljettajan liikennöinnissä poikkeavuuksia reitillisesti tai muutoin toiminnallisesti. Palveluntuottajan tulee tehdä valvontatoimenpiteitä toteutettujen ajojen suhteen siten, että kuljetuspalveluiden kuljettajat eivät toteuta pidempiä ajoreittejä, kuin mitä asiakkaan tekemä tilaus edellyttää. Palveluntuottajan valvoo esimerkiksi yhdensuuntaisen matkan toimintaperiaatteen toteutumista lähtö- ja määränpääosoitteiden perusteella.

Välityspalvelujärjestelmän tulee varmentaa, että kuljetuspalvelut toteutuvat asiakkaiden tekemien tilausten mukaisesti ja Tilaajan määrittämien ohjeiden määrittämällä tavalla. Välityspalvelujärjestelmän automatiikka vertaa toteutunutta matkaa asiakkaan ilmoittamiin lähtö- ja määränpääosoitteisiin. Palveluntuottaja toteuttaa säännöllistä ajovalvontaa ja puuttuu välittömästi vääriin toimintatapoihin, jos niitä ilmenee.

Tilaaja voi kieltää Palveluntuottajaa käyttämästä tiettyä kuljetuspalveluita tuottavaa kuljettajaa, jos Tilaajan antamaa ohjeistusta ei noudateta tai kuljettajan toiminnassa



havaitaan muita puutteita. Lausunnot tai haastattelut medialle/ viestintävälineisiin antaa Palveluntuottaja, eivätkä alihankkijat.

12.1. Kyytitilausten hallintaan liittyvät toiminnallisuudet

Palveluntuottajan välitysjärjestelmän tulee välittää reittiviestin muodossa kuljetuspalveluiden kuljettajalle riittävät tiedot ajettavasta reitistä sekä siihen liittyvistä tiedoista.

Näitä tietoja ovat ainakin:

- matkan tilausnumero
- asiakkaan nimi
- tilauksen osoitetiedot sekä mahdolliset tarkentavat tiedot
- asiakkaan lähtöaika ja saapumisaika
- matkustajien lukumäärä
- tiedot mahdollisista apuvälineistä
- asiakkaalta laskutettava omavastuu ja lisämatkustajilta autossa perittävät maksut
- muut asiakkaaseen liittyvät lisätiedot

Palveluntuottajan autoilijat eivät voi itse korjata suoraan järjestelmässä kuljetussuoritteita vaan korjausten tulee tapahtua aina Palveluntuottajan toimesta ja niiden tulee olla perusteltuja. Tilaaja voi tarvittaessa pyytää raportin suoritetuista korjauksista.

13. Tilausten yhdistely

Tilausten yhdistelyllä tarkoitetaan, että ajoneuvon kyydissä on vähintään kaksi (2) asiakasta samaan aikaan. Tilausten yhdistämisellä ei tarkoiteta matkaa, jossa asiakkaalla on mukana saattaja. Yhdistelystä tulee syntyä mitattuja ja raportoitavissa olevia kustannussäästöjä verrattuna yhdistelemättömiin



vaihtoehtoihin. Palveluntuottaja sitoutuu raportoimaan Tilaajalle yhdistelyn määrästä ja yhdistelyllä säästetyistä kilometreistä kuukausittain. Tilaaja seuraa matkojen yhdistelystä tämän lisäksi kuljetuspalvelukeskuksen auditoinneilla.

Palveluntuottajan on yhdisteltävä kyytejä seuraavien periaatteiden mukaisesti:

- Matkojen yhdistelyä tulee tehdä kaikilla matkoilla
- Palveluntuottajan tulee sovitella tarvittaessa asiakkaan ilmoittamaa lähtöaikaa, jotta kyytien yhdistely onnistuu. Lähtöaikaa voidaan muuttaa alun perin sovitusta, mikäli se soveltuu yhdistelyn kohteena oleville asiakkaille. Yhdistelyssä huomioidaan, ettei asiakkaan ilmoittamaa perusteltua/ehdotonta perille saapumisaikaa voida ylittää.
- Yhdistelyä ei tehdä asiakkaille, joiden asiakastiedoissa on erikseen merkitty yhdistelykielto. Muiden asiakkaiden osalta kyytejä yhdistellään. Kyytejä yhdistellään myös eri asiakasryhmien asiakkaiden välillä (esimerkiksi VPL- ja SHL-kuljetusten välillä). VPL-työmatkoja ja VPL-opiskelumatkoja ei pääsääntöisesti yhdistellä, elleivät ne ole selkeästi samaan aikaan ja suuntaan meneviä.
- Kyytien yhdistelystä ei saa aiheutua asiakkaille viivästymisiä aikaan sidotuista palvelusta (esimerkiksi lainaneuvottelu pankissa), jotka ovat tilausta tehtäessä tai lähtöaikaa soviteltaessa ilmoitettu.

Kuukausittainen yhdistelyaste tulee olla ryhmäkuljetusten osalta vähintään 70 % ja muiden yksilökuljetusten kuten esimerkiksi VPL, Liikkumisen tuen sekä SHL osalta vähintään 20 %. Sopimuksessa on määritetty bonus ja sanktio-osuudet kuukausittaisen yhdistelyasteen ylitykseen tai alitukseen.

Kyytien yhdistelemisen sääntöjä voidaan muuttaa Tilaajan toimesta sopimuskaudella. Palveluntuottaja päivittää muuttuneet yhdistelysäännöt välityspalvelujärjestelmään.

Mikäli yhdistellyissä matkoissa jonkun asiakkaan matka peruuntuu, päivittää Palveluntuottaja kuljetuspalveluiden kuljettajalle uuden päivitetyn reitin, jossa on huomioitu matkan peruuntuminen. Jos peruttuun matkaan on yhdistelty muita asiakkaita, tulee olemassa olevien asiakkaiden reittien aikataulujen alkaa alkuperäisessä aikataulussa.

14. Välityspalvelu vasteajat ja varautuminen

Palveluntuottajan välityspalvelut toimivat vuoden jokaisena päivänä kellon ympäri (24/7/365).

Palveluntuottaja suunnittelee välityspalvelujärjestelmän huolto-, päivitys- ja ylläpitomuutokset sekä muut vastaavat toimenpiteet siten, että niistä syntyy



palveluiden toteuttamiselle mahdollisimman vähän haittaa. Ensisijaisesti edellä mainitut toimenpiteet suoritetaan klo 18.00–8.00 välisenä aikana. Jos toimenpiteitä on välttämätöntä toteuttaa klo 8.00–18.00 välisenä aikana Palveluntuottaja tiedottaa Tilaajaa toimenpiteiden aiheuttamasta haitasta vähintään kahta (2) viikkoa ennen toimenpiteiden suorittamista.

Palveluntuottajalla tulee olla varasuunnitelma välityspalveluiden toteuttamista varten, jos esimerkiksi välityspalvelujärjestelmä tai puhelinjärjestelmä ei toimi taikka sähköt tai internet-yhteys ovat poikki. Mahdollisista suunnittelemattomista palvelukatkoksista Palveluntuottaja informoi Tilaajaa välittömästi. Palveluntuottaja arvioi Tilaajalle, miten palvelussa havaitut puutteet tai viat vaikuttavat palvelun saatavuuteen. Palveluntuottaja antaa Tilaajalle arvion vikatilanteen korjausaikataulusta ja palvelun palautumisesta ennalleen. Lopuksi Palveluntuottaja tiedottaa vikatilanteen päättymisestä ja palvelun saatavuuden palautumisesta vähimmäisvaatimusten edellyttämälle tasolle.

15. Palveluntuottajan henkilöstöä koskevat vaatimukset

15.1. Koko henkilöstöä koskevat vaatimukset

Palveluntuottajan henkilöstö noudattaa hyviä tapoja ja asiakaspalvelukäytänteitä. Henkilöstöön kohdentuvat vaatimukset koskevat myös Palveluntuottajan alihankkijoiden autoilijoita ja heidän kuljettajiaan. Asiakkaita tai heidän käytöstään ei kommentoida tai ella asiakkaan tai muiden ihmisten kuullen. Palveluntuottajan henkilöstön tulee palvella Tilaajaa ja asiakkaita ystävällisesti, tehokkaasti ja ammattitaitoisesti.

Henkilöstöllä tulee olla hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito.

Tilaajan vaatiessa Palveluntuottajan tulee todentaa henkilöstön kielitaito joko kohdistuen vaatimus yhteen esimerkiksi Palveluntuottajan alihankkijaan ja hänen kuljettajiinsa. Tilaaja ei vastaa kielikokeen mahdollisista kustannuksista. Tilaaja voi kieltää Palveluntuottajaa käyttämästä tiettyä henkilöä, jos tämän kielitaitoa ei ole voitu todentaa riittäväksi. Tarvittaessa tulkinnan varaisuuksissa noudatetaan yleisten kielitutkintojen taitotasomäärittelyä, tasoja 4-6.

Paarikuljetuksia suorittavalla henkilökunnalla tulee olla voimassa oleva ensiapukurssi. Tilaaja ei korvaa koulutukseen liittyviä kustannuksia.

Palveluntuottaja vastaa henkilöstön perehdyttämisessä, koulutuksessa ja ammattitaidon ylläpitämisessä. Palveluntuottaja kiinnittää erityistä huomiota tietoturvan ja henkilötietojen käsittelyn asianmukaisuuden varmistamiseen.



Palveluntuottajalla on velvollisuus huolehtia siitä, että sen palveluksessa on riittävää määrää henkilöitä toteuttamaan palvelun.

Palveluntuottajan vastuuhenkilö tarkastaa vammaisten ja ikääntyneiden kanssa työskentelevien työntekijöiden rikostaustan asianmukaisella rikosrekisteriotteella (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023). Halutessaan Tilaajan edustaja voi pyytää nähtäväksi tiedot Palveluntuottajan työntekijöiden rikosrekisteriotteiden tarkastuksista. Tilaaja voi tarkentaa menettelytapaa toiminnan aikana säädösten ja asetusten muuttuessa.

Tilaajalla on sopimuskauden aikana oikeus tehdä itse tai teetättää aikana kolmannen osapuolen suorittama asiakastyytyväisyyskysely. Kyselyn toteutukseen osallistuu myös Palveluntuottaja.

15.2. Palvelun vastuuhenkilö

Palveluntuottajan nimeää palvelun vastuuhenkilön, joka vastaa palvelun aloittamiseen, käyttöönottoon ja palvelun tuottamiseen liittyvistä tehtävistä. Vastuuhenkilön tulee olla Palveluntuottajan vakinaista henkilöstöä, eikä tehtävää voida hankkia kolmannelta osapuolelta. Tilaaja nimeää vastuuhenkilöt kullekin hyvinvointialueelle. Vastuuhenkilöllä tulee olla kokemusta vastaavasta tehtävästä.

15.3. Koulutukset

Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä kouluttamisesta. Lisäksi Palveluntuottaja on velvollinen kouluttamaan kyydinvälityspalvelujärjestelmää kaikille järjestelmää käyttäville osapuolille.

Palveluntuottaja kouluttaa henkilöstöään myös asiakasturvallisuuden, asiakaskohtaamisen, avustamisen, saattamisen ja erityisryhmien kommunikaation osalta.

Palveluntuottaja järjestää perehdyttävät järjestelmäkoulutukset sekä kyydinvälityskeskuksen työntekijöille että autoilijoille. Koulutusten tulee sisältää sekä alkuperehdytyksen että osaamisen todentavan kokeen. Koulutukset voidaan toteuttaa Palveluntuottajan parhaaksi katsomalla tavalla. Koulutus voi olla ammatillista osaamista kehittävää koulutusta kuten esimerkiksi ensiapukoulutusta, autoilijan valmiuksia kehittävää koulutusta tai oppisopimuskoulutusta.



Koulutuksissa Palveluntuottajan henkilöstö opastetaan kohtaamaan asiakkaat yksilöllisesti ja kunnioittamaan heidän yksityisyyttään. Palveluntuottaja järjestää kuljetuspalveluita toteuttavilla kuljettajille koulutusta esimerkiksi auton turvalaitteiden käyttämisestä ja asiakkaiden tyypillisten apuvälineiden käsittelystä. Koulutuksiin sisältyy esimerkiksi pyörätuolin kiinnittämisen ja porrasvedon ohjaamista.

Palveluntuottaja vastaa, että kuljetuspalveluiden kuljettajat koulutetaan vähintään seuraavista asioista:

- Miten kuljetukset välitetään autoihin
- Minkälaisilla säännöillä matkoja yhdistellään
- Miten asiakkaiden omavastuuosuudet ja korvaus määräytyvät
- Miten ajoneuvolaitteita käytetään
- käyttäytyminen asiakkaan läsnä ollessa, avustaminen
- väärinkäytöt, mitä niistä seuraa
- valvonta, Palveluntuottajan velvoite
- Tietosuojan erityinen merkitys palveluissa (esimerkiksi näyttöpäätteen tulee olla asennettu siten, että asiakkaat eivät näe toisten asiakkaiden tietoja, vaitiolovelvollisuus jne.).

Lisäksi koulutuksessa tulee käydä läpi ainakin seuraavia laitteiden käyttöön liittyviä asioita:

- Matkapyynnön hyväksyminen
- Henkilöllisyyden tarkistaminen, jotta oikea asiakas on kyydissä
- Lisien periminen
- Odotustaksan käyttö
- Yhdistelymatkan suoritus
- Omavastuuosuuden määrä sekä neuvonta, miten Tilaaja laskuttaa omavastuut asiakkaalta jälkikäteen

16. Asiakaspalautteiden ja reklamaatioiden käsittely

Tilaaja korostaa palvelun laadukkuuden ja asiakastyytyväisyyden merkitystä palveluntuotannossa. Palveluntuottajan tulee sitoutua siihen, että se toimii sopimuskaudella aktiivisesti yhteistyössä Tilaajan kanssa asiakastyytyväisyyden parantamiseksi. Reklamaatiot tulee toimittaa ja tehdä kirjallisesti Tilaajalle riippumatta siitä, ketä osapuolta ne koskevat. Palveluntuottaja sitoutuu selvittämään tulleet reklamaatiot Tilaajan tiedoksi veloituksetta. Tilaajan kanssa sovitaan palvelun aloitettaessa palautteiden toimitusväli.



Palveluntuottajan järjestää asiakaspalautteita ja reklamaatioiden jättämistä varten sähköinen palautekanavan, joka on vapaasti ja maksuttomasti täytettävissä Palveluntuottajan internet-sivuilla ja mobiilisovelluksessa. Palveluntuottaja vastaanottaa reklamaatioita ja asiakaspalautteita myös puhelimitse ja sähköpostitse.

Palveluntuottaja kirjaa puhelimitse ja sähköpostitse saapuneet palautteet ja reklamaatiot palautekanavaan. Palveluntuottaja toimittaa saapuneet palautteet ja reklamaatiot Tilaajan tiedoksi viipymättä palautekanavasta saatavalla sähköisellä raportilla Tilaajalle. Vaihtoehtoisesti Tilaajalla tulee olla pääsy Palveluntuottajan palautekanavaan tarvittaessa.

Palveluntuottaja tallentaa ja käsittelee asiakkaiden palautteet ja reklamaatiot tietoturvallisesti. Asiakaspalautteen ja reklamaatioiden antaminen on salattua siten, että tietojen käsittelyn tietoturvasuus on varmistettu.

Tietosisältönä palautekanavassa ovat vähintään seuraavat tiedot:

- Palautteen aihe (esim. jonotusajat puhelimesta, myöhästynyt kuljetus, matka-aika, liikenteenharjoittajan ammattitaito ja käytös jne.)
- Asiakkaan nimi, puhelinnumero ja sähköpostiosoite
- Palautteen antajan tiedot (jos eri kuin asiakas).
- Matkustusajankohta
- Asiakkaan tapahtumakuvaus (vapaata tekstiä),
- Liikenteenharjoittajan auton tunnus ja nimi
- Palveluntuottaja vastine (vapaata tekstiä) ja toimenpideanalyysi (vapaata tekstiä).

Palveluntuottaja vastaa saapuneisiin asiakaspalautteisiin ja reklamaatioihin viiden (5) arkipäivän kuluessa. Saapuneet palautteet ja reklamaatiot toimitetaan Tilaajalle viimeistään seuraavana arkipäivänä. Palautteisiin ja reklamaatioihin annetut vastaukset toimitetaan Tilaajalle samassa vasteajassa kuin asiakkaalle. Palveluntuottajan tuottaa Tilaajalle joka kuukausi yhteenvetoraportin saatujen asiakaspalautteiden ja reklamaatioiden sisällöstä.

Yhteenvetoraportissa esitetään saatujen asiakaspalautteiden keskeinen sisältö. Yhteenvetoraporttiin sisältyy Palveluntuottajan kehittämissuunnitelma tai -esitys siitä, miten mahdollisiin asiakaspalautteissa tai reklamaatioissa ilmenneisiin palvelun ongelmiin tai puutteisiin reagoidaan tai miten ne on jo korjattu.

Yhteenvetoraportti toimitetaan Tilaajalle aina edeltävän kuukauden osalta seuraavan kuukauden seitsemänteen (7.) päivään mennessä. Saapuneita palautteita ja palvelun laatua käydään tarkemmin läpi Tilaajan ja Palveluntuottajan kesken puolivuositain. Palveluntuottaja esittelee laadunseurantakokouksissa Tilaajalle keskeisimmät havainnot ja kehitysehdotukset palvelun laadun parantamiseksi.



17. Laskutus ja raportointi

Matkojen korvausperusteena käytetään hintaa, joka määräytyy hankintapäätöksen perusteella. Hinta muodostuu siten, että kustannusten veloitus aloitetaan siitä hetkestä, kun auto on asiakkaan luona nouto-osoitteessa tilauspuhelussa sovittuna ajankohtana. Hintarakenne sisältää lähtömaksun, kilometrimaksun, odotusajan maksun, sekä joitakin lisämaksuja liittyen autojen varustetasoon. Kustannusten veloitus loppuu siihen, kun asiakas poistuu autosta kohdeosoitteesta.

Palveluntuottajan välityspalvelujärjestelmän kannalta kuljetuspalveluiden laskutus ja sen oikeellisuuden tarkistaminen ovat keskeisiä toimintoja. Palvelut laskutetaan Tilaajalta kaksi (2) kertaa kuukaudessa kuukausittain jälkikäteen toteutuneen palvelun mukaan. Maksuehto on 21 pv netto. Laskutuslisiä tai muita vastaavia lisäkustannuksia ei hyväksytä. Kaikki Palveluntuottajalle maksettavat kustannukset on yksilöity Palvelukuvauksessa. Vähimmäisvaatimusten mukainen raportointi on edellytys laskujen maksamiselle. Viivästyskorko on kulloinkin voimassa olevan korkolain mukainen.

Palveluntuottajan välityspalvelujärjestelmä lähettää reittiviestin mukana kuljetuspalvelun kuljettajalle tiedon asiakkaan matkan kokonaishinnasta. Kokonaishinnassa on erikseen ilmoitettuna Tilaajan myöhemmin asiakkaalta laskuttama omavastuuosuus.

Kustannuspaikkatiedot määritetään Tilaajan ohjeiden mukaisesti. Laskutus tulee tapahtua Tilaajan antamien kustannuspaikkatietojen mukaan yksikkö/toimipistekohtaisesti, asiakkaan matkatyyppien mukaisesti. Laskutukseen liittyvää ohjeistusta voidaan muokata käyttöönottoprojektin yhteydessä.

Asiakkaiden profiilissa tulee olla mahdollisuus kustannuspaikkatiedon lisäämiseen, jolloin kunkin asiakkaan matkakustannukset saadaan kohdistettua oikealle kustannuspaikalle. Lisäksi profiilissa tulee olla mahdollisuus projektinumerokoodiin tunnistaa asiakas esim. id-tunnisteella.

Raporttitiedot tulee säilyttää ja olla Tilaajan saatavilla koko palvelusopimuksen ajalta.

Palveluntuottaja laskuttaa kaikki palvelun toteuttamiseen liittyvät kustannukset palvelunkuvauksen kohdan 17 mukaisesti. Kuljetuspalvelut laskutetaan Tilaajalta kokonaiskustannuksena. Palveluntuottajan raportoi asiakkaiden omavastuuosuudet Tilaajan ohjeiden mukaisesti siten, että Tilaaja voi veloittaa omavastuuosuudet asiakkailta jälkikäteen.



Omavastuun laskutus ja integraatiot

Palveluntuottajan tulee integroida välitysjärjestelmästään rajapinnat Tilaajan omavastuiden laskutuksissa käytettyihin järjestelmiin käyttöönottoprojektin yhteydessä. Integraatio tulee luoda maksuttomasti kunkin Tilaajan vaatimusten mukaisesti. Kunkin Tilaaja järjestää asiakkaiden omavastuiden laskutuksen. Palveluntuottaja vastaa asiakkaiden omavastuiden oikeellisuudesta, korjauksista ja epäselvyyksistä, mikäli niitä ilmenee.

Keski-Suomi ja Pohjois-Savo osalta omavastuun laskutuksessa ja rajapinnan rakentamisessa Palveluntuottajan ja Tilaajan laskutusjärjestelmän välillä huomioidaan muun muassa seuraavat kohdat;

- Edunvalvonta- / asianhoitajalaskutuksissa edunvalvojan tai asianhoitajan tiedot tulee tuottaa lähteestä (tulee rajapinnan ORIG_SYSTEM_SHIP_CUSTOMER_REF ja ORIG_SYSTEM_SHIP_ADDRESS_REF kenttiin).
 - Samoin puutteellisilla asiakastiedoilla (esim. hetu) ei voida vastaanottaa laskua.
- Reklamaatioita välttääkseen laskutettavasta matkasta tulee saada riittävät tiedot laskunerittelyyn (laskun rivitiedot) (matkan aika, jne.)
- Jos lähde tuottaa liitetiedostoja laskun mukana, niin liitetiedoston metatiedot tulee täyttää laskuaineistoon.
- Laskutettavasta erästä pitää pystyä tuottamaan täsmäytysaineisto Keski-Suomen Monetran tai Pohjois-Savon Sagan laskutukseen.
 - Tapahtumatyyppi, laskunumerot, laskujen kpl-määrä ja yhteissumma (alv-eriteltynä)
 - Yhteystiedot ja yhteyshenkilö, johon voimme tarvittaessa olla yhteydessä laskutusaineistoon liittyen.
- Hyvitykset kohdistettuna alkuperäiselle laskulle
 - Tarkoittaa, että tietyt rajapinnan kentät tulee täytettynä lähteestä
 - Hyvitettävän laskun numero + laskun rivi,
 - Kohdistetuista laskuista ei muodosteta tiliöintitietoja (lartiedosto).
 - Hyvityslaskut pitää tulla järjestelmästä sekä myös jo laskutetun aineiston uudelleen muodostaminen, jos aiemmin jo laskutettuihin omavastuuosuuksiin on tehty muutoksia.

Pohjois-Savon osalta laskutuksessa tulee olemaan Saga, joka on vasta käyttöönottovaiheessa ja täten tarvittavat rajapintatiedot tarkentuvat käyttöönoton yhteydessä (Saga mahdollisesti keventää tarvittavan tiedon määrää).

Tilaajan asiakkailla voi olla esimerkiksi maksuhuojennuksia, jotka päivitetään erikseen asiakasprofiileihin.



Kuljetuskustannusten laskutusaineisto

Laskutusaineistossa tulee olla vähintään seuraavat tiedot selkeästi eriteltynä:

- kustannuspaikkakohtainen laskutus (kustannuspaikat luodaan käyttöönottoprojektin aikana)
- Tilaajan asiakkaiden reiteittäin laskutettava kustannus Palveluntuottajan välitysjärjestelmän tietoihin perustuvana ja laskemana; aloitusmaksu, x euroa/km (alv 0%)
- Tilaajalta laskutettavat kilometrihinnoittelu, aloitusmaksu, odotuslisä, avustamislisä, porrasvedot sekä muut mahdolliset lisät; laskun loppusumma on koontilasku näistä riveistä
- Tilaajan asiakkaalta laskutettava omavastuuosuudet eriteltynä
- Asiakaskohtainen kuljetuskustannus €/pvä, viikko tai kuukausi/asiakas matkatyypeittäin.
- Asiakkaiden matka-, budjetti- tai kilometrimäärät
- Asiakkaiden mahdolliset matkakukkarot saldot (jäljellä oleva, kulutettu ja mihin käytetty)

Palveluntarjoajan tulee tuottaa raporttimateriaali, jossa on nähtävissä kaikkien Tilaajien kustannukset yhteenvetokoosteena eriteltynä kukin hyvinvointialue sisältäen mm. edellä mainitut tilastot).

Järjestelmästä tulee saada vähintään seuraavat raportit tilaajittain ja alueittain:

Haku

Matkat kuukausittain

Matkat päivittäin

Matkat tunneittain

Kaikki asiakkaat

Asiakkaat, joilla on erityisoikeuksia

Asiakkaiden matkat

Asiakasmäärät ikäluokittain

Raportin keskeinen sisältö

Matkojen lukumäärä kuukausitasolla matkatyypeittäin valitulla aikavälillä

Matkojen lukumäärä päivätasolla matkatyypeittäin valitulla aikavälillä

Matkojen lukumäärä tuntitasolla matkatyypeittäin valitulla aikavälillä

Kaikkien asiakkaiden perustietoja

Perustietoja asiakkaista, joilla on erityisoikeuksia

Perustietoja asiakkaiden matkoista

Asiakkaat ikäluokittain kuljetusperusteen sekä alueen mukaan ryhmiteltynä



Tilaukset kuukausittain	Tehtyjen tilausten lukumäärä kuukausitasolla matkatyypeittäin käyttäjän valitsemana aikavälinä
Perutut tilaukset asiakkaista johtuvista syistä	Peruttujen tilausten ja NoShow-tilausten lukumäärä kuukausitasolla
Perutut tilaukset Palveluntuottajasta johtuvista syistä	Välittämättä jääneiden kyytien kappalemäärä ja syyt kuukausitasolla
Yhdistely	Yhdistelyn tehokkuutta kuvaavat tunnusluvut
Ennakkovarausajat	Matkan tilausajankohdan ja toivotun matka-ajankohdan ero
Asiakasprofiili	Asiakasprofiilin sisältö, joka toimitetaan asiakkaalle
Asiakkaan tekemät matkat	Valitun asiakkaan tekemien matkojen perustietoja
Reitin tiedot	Valitun reitin yksityiskohtaisia tietoja
Aikaleimauspuutteet	Kuittaamatta jääneet kyytiin nousut ja poistumiset
Myöhästyneet matkat	Tilasto asiakkaan tilauksen lähtöajasta myöhästyneiden kyytien kappalemäärästä ja myöhästymisajasta per kyyti kuukausitasolla (0 – alle 15 min, 15 – 60 min, yli 60 min)
Toivetaksi matkat	Kappalemäärät, aika ja yhdistelyaste

Palveluntuottaja tuottaa myös seuraavat raportit Tilaajan käyttöön:

- Välityskeskuksen välittämien yhdensuuntaisten matkojen määrä kuukauden aikana (kpl/kk) Haluttaessa esitettävä päivä tarkkuudella.
- Ajettujen matkojen määrä
- Yhdisteltyjen matkojen määrä (yhdensuuntaiset matkat)
- Peruuntuneiden matkojen määrä eriteltynä 1) asiakas peruu matkan auton myöhästymisen tai saapumatta jäämisen vuoksi ja 2) asiakas peruu matkan muusta syystä
- matkabudjetin käyttö ja sen sisältämien matkojen kustannus eri matkojen osalta
- asiakasmäärät matkatyypeittäin



- tehtyjen matkojen keskihinta
- Tilaajan määrittämältä aikakaudelta uusien asiakkaiden lisääminen järjestelmään. Voidaan valita matkatyyppin perusteella, miltä matkatyyppiltä halutaan uusien, järjestelmään tallennettujen asiakkaiden määrät
- Minkä verran Palveluntuottajalla on ollut käytössään raportointikuukauden aikana sähköautoja ja kuinka moni matka on toteutettu niillä

Tarvittaessa Tilaaja voi pyytää vakiotaksioikeudellisista kuljetuksista ja niiden toteutumisista erillisiä selvityspyyntöjä. Tilaaja voi pyytää Palveluntuottajaa selvittämään myös muita palvelussa havaittuja epäselvyyksiä.

Raportointia kehitetään tarpeen mukaan Tilaajan raportointivaatimuksia vastaaviksi. Palveluntuottaja toimittaa kuukausittain raportit kuljetuspalveluiden tilauspalvelun toteutuneista vasteajoista.

Raportista käy ilmi asiakkaiden puheluihin liittyvät tiedot:

- keskimääräinen jonotusaika
- Tilausmäärät puhelimitse ja mobiilisti (sovelluksella)
- keskimääräinen puhelun kesto
- puheluiden kappalemäärä
- tieto mikä on ollut asiakkaan alkuperäinen lähtöaika/ toteutunut aika sekä tieto kuinka paljon myöhästyneitä tilauksia per kk (kpl)

Tilaajan on mahdollista hakea itse raportteja Palveluntuottajan välityspalvelujärjestelmästä. Raportit ovat saatavissa pdf-formaatissa ja Excel-ohjelmistolla luettavassa muodossa. Raportit tulee olla Tilaajan haettavissa esimerkiksi Power Bi-työkalun kautta, jonka Palveluntuottaja toimittaa Tilaajan saataville. Tilaajalla tulee olla mahdollisuus yhdistää Palveluntuottajalta saatava raporttitietokanta esim. Tilaajan tietojohdamisen raportointitietokantaan Power BI: n kautta.

18. Palvelun käyttöönottoprojekti

Käyttöönottoprojektin aikana Palveluntuottaja saattaa toiminnan valmiuteen välitys- ja kuljetuspalvelut Tilaajan edellyttämälle vähimmäisvaatimustasolle. Palveluntuottajalle varataan käyttöönottoprojektiin kolme (3) kuukautta ennen sopimuskauden aloitusta tuotantokäytössä.

Palveluntuottaja hankkii käyttöönottoprojektin aikana kaikki palvelun järjestämiseen tarvittavat tuotannontekijät kuten tarvittavan välityspalvelujärjestelmän ja kuljetuskaluston, mikäli Palveluntuottajalla ei ole niitä käytettävissään tarjousten jättöhetkellä. Käyttöönottoprojektista ei makseta Palveluntuottajalle korvausta.



Palveluntuottaja vastaa asiakastietojen tallentamisesta niistä asiakkaista, jotka jo käyttöönottoprojektin aikana käyttävät vastaavia kuljetuspalveluita aiemmalta päättäneeltä sopimuskaudelta. Tietojen tallentamisvelvollisuus koskee niitä asiakkaita, jotka Tilaaaja ohjaa Palveluntuottajalle palvelun käynnistymisen yhteydessä. Asiakastiedot voidaan toimittaa sen hetkisistä asiakkaista esimerkiksi excel-taulukon avulla. Kun palvelut ovat tuotannossa, uusien asiakkaiden tiedot tallennetaan Tilaaajan toimesta välityspalvelujärjestelmään.

Palveluntuottaja sitoutuu tuottamaan kyytejä kulloinkin tarvittava määrä. Mikäli olosuhteiden ennakoimattoman muutoksen takia kyytien määrä kasvaa huomattavasti, on Palveluntuottaja velvollinen nostamaan tai muuttamaan välitys- ja ajoneuvokapasiteettiaan tarpeen mukaisesti viimeistään 3 kuukauden sisällä ennakoimattoman tarpeen tietoon tulemisesta. Velvoite koskee vastaavassa tilanteessa myös ryhmäkuljetusten aloittamista.

Käyttöönottoprojektin aikana käydään läpi myös yhdessä palveluun liittyvät organisaatiokohtaiset toiminta- ja asiakasohjeet.

Käyttöönottoprojektin aloitus

Käyttöönottoprojektin aikana Palveluntuottaja vastaa palvelukuvauksen mukaisten toimintojen saattamisesta tuotantovalmiuteen. Toimintoja ovat muun muassa seuraavat;

- Tilaaajan edustajien kouluttaminen välityspalvelujärjestelmän käyttäjiksi
- Ohje- ja koulutusvideot asiakkaille
- Kuljetuspalveluntuottajien koulutus
- Välityspalvelujärjestelmä avataan Tilaaajan käyttöön asiakastietojen ja tiedossa olevien kuljetusten syöttämiseksi
- ryhmäkuljetusten toimivuuden ja ohjaamisen testaaminen ja asiakkaiden reititys yhdessä Tilaaajan kanssa
- puhelinpalvelun testaaminen
- palautekanavan testaaminen
- omavastuun laskutuksen testaaminen
- Tiedossa olevat kuljetukset optimoidaan ja yhdistellään
- Toiminnallisuuksien testaus. Simuloidaan todellisia tilanteita jäljittelevillä matkoja, joilla varmennetaan Palveluntuottajan välitysjärjestelmän toimivuus.
- Kuormitustestaus, jossa varmistetaan, että järjestelmä pystyy käsittelemään riittävän suuren datamäärän ja selviytyy myös kuormitushuipuista.

Käyttöönottoprojekti päättyy Pohjois-Savon ja Keski-Suomen osalta 31.1.2026. 1.1.2026-31.1.2026 välisenä aikana todennetaan, että käyttöönottoprojekti on toteutettu hankinta-asiakirjoissa määritetyllä tavalla.



Käyttöönottoprojekti päättyy Etelä-Savon ja Pohjois-Savon osalta määritellään option käyttöönoton yhteydessä kuitenkin niin, että käyttöönotolle varataan aikaa vähintään kolme (3) kuukautta ja todennetaan, että käyttöönottoprojekti on toteutettu hankinta-asiakirjoissa määritetyllä tavalla.

1.2.2026 palveluntuotanto alkaa (Pohjois-Savo ja Keski-Suomi)
Optio Eloisa ja Siun sote (tarkentuu myöhemmin).

Välityspalvelujärjestelmän koekäyttö esimerkiksi näiden osalta:

- testiraportit
- kuinka kuljetusten seuranta ja kartta-aineisto toimii
- tehdään testioptimointeja
- reittien välittyminen kalustolle
- tietoturvan toteaminen
- omavastuulaskutuksen oikeanlainen toteutus
- palvelukuvauksessa ja tarjousasiakirjoissa vaadittujen ominaisuuksien toimivuus

Käyttöönottoprojektissa Palveluntuottaja vastaa:

- Asiakastietojen syöttämisestä välityspalvelujärjestelmään Tilaajien antamien tietojen mukaisesti. Tilaaja vastaa uusien asiakkaiden ja vanhojen asiakastietojen päivittämisestä käyttöönottoprojektin jälkeen. Lähtökohtaisesti asiakastiedot toimitetaan Palveluntuottajalle excel muodossa.
- Puhelinpalvelun testaamisesta
- Tilaajan edellyttämän raportoinnin varmistamisesta
- Asiakasmatkojen pilotoinnista.
- Tarvittavien käyttäjätunnusten luomisesta Tilaajan ohjeiden mukaisesti.
- Kuljetus- ja välityspalvelun tiedonsiirron sekä tarvittavien laitteiden testaamisesta.
- Teknisten ja muiden valmiuksien toimivuuden varmistamisesta; tilausten vastaanotto, matkojen yhdistely, ajoneuvon valinta ja välitys kuljetuspalveluntuottajille, maksutietojen vastaanottaminen, maksu- ja tilaustietojen yhdistäminen sekä lisäselvityksiin vastaaminen
- Laskutusaineiston syntymisen hankinta-asiakirjojen vaatimusten mukaisesti

Palveluntuottaja koordinoi välitys- ja kuljetuspalveluiden käyttöönoton ja valmistelee Tilaajalle testitilaisuuden, jossa palvelun toteutuminen Tilaajan vaatimusten mukaisesti voidaan todeta.

Testitilaisuus järjestetään viimeistään 8.1.2026 (Pohjois-Savo ja Keski-Suomi).



Tilaaaja päättää Palveluntuottajan käyttöönottoprojektin hyväksymisestä ja palveluiden tuottamisen aloittamisesta. Mikäli käyttöönottoprojektin aikana todetaan palvelun aloitus puutteelliseksi ja virheelliseksi Palveluntuottajan toimesta, Tilaaaja voi katsoa sopimuksen purkautuneeksi.

19. Tehokkaan raportoinnin jakso

Käyttöönottoprojektin päättymisen jälkeen ja palvelun tuotantovaiheen käynnistyttyä Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että palvelun toimivuutta ja sen laatua tarkkaillaan erityisellä huolellisuudella kuuden (6) kuukauden ajan palveluiden aloittamishetkestä laskettuna. Ensimmäisen kuuden (6) kuukauden raportointivelvoitteita hoidetaan tehostetusti seuraavien ohjeiden mukaisesti:

- Asiakaspalautteita ja reklamaatioita koskevat yhteenvetoreportit on toimitettava kahden (2) viikon välein
- Palvelun laadun kehityspalaveri pidetään Tilaaajan ja Palveluntuottajan kesken kolmen (3) viikon välein.

Tilaaaja voi pyytää erillisiä raportteja kuljetuskustannuksista ja niiden kehityksestä tehokkaan raportoinnin jaksolla.

Tilaaaja arvioi tehokkaan raportoinnin tarpeen jatkamista kuuden (6) kuukauden kuluttua palveluiden aloittamishetkestä. Mikäli Tilaaaja pitää tarpeellisena tehostettuja raportointikäytäntöjä jatketaan. Muutoin noudatetaan tämän palvelunkuvauksen kohdassa *Laskut ja raportointi* mainittuja käytäntöjä. Jos Tilaaaja katsoo tarpeelliseksi, tehokkaan raportoinnin jakso voidaan ottaa käyttöön milloin tahansa sopimuskauden aikana. Tehokkaan raportoinnin jakso voidaan ottaa käyttöön erityisesti tilanteissa, kun Tilaaaja epäilee palvelun vähimmäisvaatimusten toteutumisessa olevan puutteita.

20. Palvelun kehittäminen sopimuskauden aikana

Palvelun kehittäminen sopimuskauden aikana on normaalia toimintaa. Tilaaajan ja Palveluntuottajan välinen yhteydenpito on jatkuvaa siten, että mahdollisiin palveluissa havaittaviin ongelmiin saadaan ratkaisu hyvin nopealla aikataululla. Palveluissa huomattuihin ongelmiin puututaan tehokkaasti ja korjaamistoimenpiteet aloitetaan välittömästi. Palveluntuottaja osallistuu ongelmanratkaisuun ja korjaamistoimenpiteiden suorittamiseen aktiivisesti. Lähtökohtaisesti Palveluntuottajan vastuulla selvittää ja ratkaista palvelussa havaitut ongelmat.



21. Palvelutuottajien liikennöintikorvaukset

Tilaajien korvaamat liikennöintikorvaukset noudattavat Valtioneuvoston asetusta sairausvakuutuksesta korvattavan taksimatkan enimmäishinnasta (jäljempänä hinnoitteluasetus) kunakin vuotena voimassa olevan hinnoittelun mukaisesti. Hintaliite 4. Linkin kautta löytyvät hinnoittelut vuoden 2025 osalta;

[SäädK 876/2024](#)

Sopimushinta toteutuu sen mukaisena kuin hinnoitteluasetuksessa on määritelty. Esimerkiksi Tilaajien sopimuskauden alkaessa vuoden 2026 hinnoittelu tarkistetaan vuodelle 2026 Valtioneuvoston määrittämä enimmäishinta ja sen mukaisesti korvataan liikennöintikustannukset Tilaajien palveluntuottajille.

Muuta huomioitavaa hinnoitteluun liittyen

Kilometripohjainen hinnoittelun korvaaminen liikenteenharjoittajille perustuu asiakkaan kyydissä oloon; korvaus maksetaan ainoastaan siltä matkalta, jolloin asiakas on kyydissä. Mikäli Tilaaja on sallinut esim. 10 minuutin pysähdyksen yhden suuntaisen matkan varrella ja asiakas on ilmoittanut pysähdyksestä tilauksen yhteydessä, korvataan tuolloin **enintään** pysähdyksen aikainen odotusaika.

Menopaluu-kyydeissä korvataan enintään 10 minuutin odotusaika menopaluu-matkojen välissä. No show-tilanteissa (asiakas ei saavu lähtöpaikalle) autoilijalle voidaan korvata ainoastaan lähtömaksu. Mikäli asiakas peruu kyydin ja auto on jo kuitannut tilauksen, korvataan autolle lähtömaksu ja asiakkaalta menee tuolloin matka.

Avustamislisä

Avustamislisiä voi periä ainoastaan yhden kerran/yhdensuuntainen matka. Avustamiseen liittyvät avustamislisät ovat asiakkaan asiakasprofiilille tallennettavia tietoja Tilaajan edustajan toimesta. Avustamislisiä ei lisätä asiakasprofiilille, mikäli asiakas ei käytä kokoaikaisesti pyörätuolia tai rollaattoria, jolloin autoon pääsyn edellytyksenä ei ole säännöllisesti toistuvana invahissin käyttö. Avustamislisän edellytys on, ettei asiakas pääse esteettömään autoon muutoin kuin invahissillä tai luiskaa pitkin. Avustamislisän merkintä asiakasprofiilille perustuu aina Tilaajan harkinnanvaraisuuteen.

Odotuslisä

Odotuslisä korvataan vain yhdestä reitin aikana tapahtuvasta pysähdyksestä, mikäli pysähdys on merkitty tilaukselle. Asiakkaan tulee ilmoittaa tilauksen yhteydessä pysähdystarpeesta. Odotuslisää korvataan enintään 10 minuutin ajalta/



yhdensuuntainen reitti. Yhdistellyissä kuljetuksissa odotuslisää korvataan vain yhden kerran reitin aikana.

Porras- ja paarilisä

Porraslisien mahdollinen käyttö avustamisen yhteydessä edellyttää harkintaa Tilaajalta ja kyydinvälityskeskuksesta. Porraslisä voidaan lisätä tilanteessa, jossa avustaminen tapahtuu invahissin käytön lisäksi kantamalla käsivoimin tai erityisen CE-merkityn porraskiipijän avulla rakennuksen vähintään neljä askelmaa käsittävässä portaikossa tai asiakasta avustetaan CE- merkityillä paareilla ja asiakkaan kuljettaminen edellyttää paarivarustettua ajoneuvoa.

Tavaroiden ja eläinten kuljetus

Tavaroiden tai eläinten kuljetuksesta ei makseta lisiä. Mikäli asiakas kuljettaa poikkeuksellisen isoja tavaroita tai eläimiä mukanaan, tulee asiasta olla yhteydessä Tilaajaan.

Luokseajokorvaus

Tilaaja voi ottaa käyttöön sopimuskauden aikana hyvinvointialueittain tai paikkakuntaakohtaisesti luokseajokorvauksen, mikäli kuljetusten toteutuksessa jollakin alueella ilmenee erittäin suuria haasteita.

Luokseajokorvaus maksetaan 15- 50 km osalta niissä tilanteissa, jossa kalusto joudutaan ajattamaan jollekin Tilaajan määrittämälle alueelle turvaten asiakasmatkojen toteutuminen. Luokseajokorvaus maksetaan siitä matkamäärästä, jolloin auto on kuitannut kuljetustilauksen itselleen, mutta kuitenkin enintään 50 km matkalta. Mikäli kilometrimäärä hakualueena on alle 20 **15** km, ei tuolloin luokseajokorvausta makseta. Kyseinen malli voi olla väliaikaisesti käytössä oleva tai koskea tiettyjä matkatyyppejä. Luokseajoa ei korvata toivetaksi- tai vakiotaksimatkoissa. Luokseajokorvauksen käyttöönotto tulee olla Tilaajalle maksuton toteutukseltaan.