

Kelan sairausvakuutuksesta korvattavat matkat ja palvelut

PALVELUKUVAUS

kesäkuu 2021

SISÄLLYS

1	HANKINNAN TAUSTA.....	5
1.1	Hankinnan yleiskuvaus.....	5
1.2	Hankittavan palvelukokonaisuuden yleisiä tietoja	11
2	PALVELUNTUOTTAJAN TOIMINTA	13
2.1	Tilausvälityskeskusten toiminta ja asiakaspalvelu	13
2.2	Välittäjien vastuuhenkilön tehtävät tilausvälityksessä	21
2.3	Välittäjien tehtävät	22
3	MATKATILAUSTEN KÄSITTELYSSÄ HUOMIOITAVIA ASIOITA.....	26
3.1	Asiakkuustiedot.....	26
3.2	Matkatietojen käsittelyyn ja palveluun liittyviä käytäntöjä	27
3.3	Kuljetusten suunnittelu ja matkojen yhdistely	32
4	MATKA- JA SUORAKORVAUSTIETOJEN ILMOITTAMINEN KELALLE.....	34
4.1	Maksuliikenteen hoitaminen Kelan sähköisessä suorakorvausmenettelyssä	34
4.2	Korvausten tilitys Kelan sähköisessä suorakorvausmenettelyssä	35
4.3	Tilaus- ja maksutapahtumatiedoissa havaitut virheet Kelan sähköisessä suorakorvausmenettelyssä	36
4.4	Toiminta poikkeustilanteissa Kelan korvaamissa matkoissa	36
4.5	Kuuleminen, takaisinperintä ja lisäkorvauksen maksaminen Kelan korvaamissa matkoissa	36
4.6	Päätökset Kelan korvaamissa matkoissa	37
4.7	Maksukertapalkkio.....	37
5	TEKNISET VAATIMUKSET	39
5.1	Kelan korvaamissa matkoissa huomioitavaa rajapinnoissa.....	39
5.2	Tilausvälitystoimintaan tarvittavat järjestelmät.....	39
6	KULJETUSTEN LAATU, KULJETUSKALUSTO JA PUHTAITA AJONEUVOJA KOSKEVAT EHDOT..	41
6.1	Kuljetusten laatu ja kuljetuskalusto.....	41
6.2	Puhtaita ajoneuvoja koskevat ehdot	45
7	KÄYTTÖÖNOTTOPROJEKTI	46

7.1	Teknisen toimivuuden testaus.....	48
7.1.1	Yhteystestaus	48
7.1.2	TAKSO-kyselyn testaus	49
7.1.3	Tietoliikennetestaus	49
7.1.4	Puhelinliikenteen testaus	49
7.1.5	Verkkotilauksen testaus	49
7.1.6	Käyttöönottoprojektin hyväksyminen	49
8	RAPORTOINTI JA LAADUNVALVONTA	51
8.1	Palautteet.....	54
8.1.1	Muu tarpeellinen tieto	54
9	YHTEISTYÖ, KOULUTUS, VIESTINTÄ JA MARKKINOINTI	55
9.1	Asiakkaiden neuvonta ja ohjaus	55
9.2	Liikenteenharjoittajien ja kuljettajien neuvonta ja ohjaus	57
9.3	Viestintä ja markkinointi	59
10	MÄÄRITELMÄT	60
11	PALVELUKUVAUKSEN LIITTEET.....	64
	Liite 11.1 Maakunta-alueet karttakuvana ja maakuntiin kuuluvat kunnat.....	65
	Liite 11.2 Kuljetuskustannusten hintaelementit	70
	Liite 11.3 Kelan korvaamat taksimatkat maakunta-alueittain v. 2019 ja 2020	72
	Liite 11.4 Tilastoja puhelumääristä maakunta-alueittain vuonna 2019, 2020 ja tammi-huhtikuu 2021 (palveluntuottajalta saadut tiedot).....	78
	Liite 11.6 Tietoturvaohjeet	96
	Liite 11.7 Palautelomakkeen malli	100
	Liite 11.10 Yhdisteltyjen matkojen raporttipohjan täyttöohje	101
	Liite 11.13 Toimeentulotukiasiakkaan maksusitoumuksen mallikappale.....	102
	Liite 11.17 Kilpailutusaluekohtaiset vähimmäisautomäärät sekä puhtaiden ajoneuvojen vähimmäismäärät	104
	Liite 11.18 Vakiotaksiasiakkuudet maakunnittain	107
	Liite 11.19 Tietoja kuljetuspalveluiden jakaumasta vuorokauden aikana	108

Erilliset palvelukuvauksen liitteet	109
Alueellinen matkadata v. 2019 ja 2020.....	109

1 HANKINNAN TAUSTA

Kansaneläkelaitos (jatkossa Kela) hakee palveluntuottajia, jotka toteuttavat Kelan korvaamien taksimatkojen sähköistä suorakorvausmenettelyä. Suorakorvausmenettely perustuu sairausvakuutuslain (1224/2004) 15 luvun 9 §:ään.

Suorakorvausmenettely koskee kaikkia Suomessa tehtyjä sairauden hoitoon ja Kelan järjestämään kuntoutukseen liittyviä taksimatkoja, jotka tilataan maakunnallisista tilausvälityskeskuksista. Sairausvakuutuslain mukaisesti vakuutetun matkakorvaus voidaan maksaa sopimuksen osapuolena olevalle palveluntuottajalle erillisen sopimuksen mukaisesti. Jos asiakas tilaa taksin muualta kuin maakunnallisesta tilausvälityskeskuksista, Kela ei maksa korvausta näistä matkoista. Suorakorvausmenettely ei muuta Kelan sairausvakuutuslain mukaan korvattavien matkojen korvauseriaatteita ja – sääntöjä.

Hankinnan tavoitteena on turvata asiakkaiden yhdenvertainen ja luotettava pääsy terveydenhuoltoon riippumatta asiakkaan asuinpaikasta tai varallisuudesta. Lisäksi tavoitteena on parantaa asiakaspalvelua ja hillitä matkakustannusten kasvua yhdistelemällä matkoja silloin, kun se on tarkoituksenmukaista.

Hankinnan suunnitteluun ja toteutukseen ovat vaikuttaneet lainsäädäntömuutokset (laki liikenteen palveluista annetun lain muuttamisesta 299/2021 ja laki tieliikennelain 155 ja 171 § muuttamisesta 300/2021), jotka koskevat taksiliikenteen lainsäädäntöön tehtäviä korjauksia. Hankinnan suunnitteluun ja toteutukseen on vaikuttanut myös puhtaita ajoneuvoja koskevia velvoitteita koskeva lainsäädäntö/lainsäädäntöhanke (Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi ajoneuvo- ja liikennepalveluhankintojen ympäristö- ja energiatehokkuusvaatimuksista 70/2021).

Hankintakauden aikana Kela tulee toteuttamaan asiakastytytyväisyyskyselyitä. Kyselyiden sisältö sekä toteuttamistapa käydään tarkemmin läpi käyttöönottoprojektin aikana, eivätkä kyselyt tuota palveluntuottajalle lisäkustannuksia. Kela tulee julkaisemaan kyselyiden tuloksia säännöllisesti, esimerkiksi Kelan verkkosivuilla tilausnumeroiden yhteydessä.

Palvelukuvauksen liitteenä esitetään taksimatkojen suorakorvausmenettelyyn liittyviä tilastoja. Tilastot on koostettu Kelan tilastoista ja palveluntuottajien Kelalle toimittamista tiedoista. Aiemmin toteutuneet matkamäärät eivät ole tae tulevien matkamäärien kehityksestä. Sopimuskaudella matkamäärät voivat poiketa merkittävästi aiemmin toteutuneista matkamääristä. Kela ei sitoudu mihinkään tiettyyn hankittavaan palvelun määrään. Tilastoissa näkyy esimerkiksi COVID-19 pandemian vaikutukset matkamäärissä. Tähän liittyen Kela asetti matkojen yhdistelykiellon 17.3.2020, joka jatkuu toistaiseksi. Lisäksi Kelan järjestämä vaativa kuntoutus keskeytettiin noin viikon ajaksi keväällä 2020. Vuoden 2021 matkamääriin on mahdollisesti vaikuttanut myös väliaikainen sairausvakuutuslain muutos (225/2021) koskien koronarokotusmatkojen korvaamista vuoden 2021 loppuun asti.

1.1 Hankinnan yleiskuvaus

Kela hakee jokaiselle kilpailutusalueelle kahta (2) palveluntuottajaa hoitamaan kokonaisvastuullisesti suorakorvausmenettelyä. Kukin maakunta muodostaa erillisen kilpailutusalueen, kuitenkin siten, että Keski-Pohjanmaan ja Pohjois-Pohjanmaan maakunnat ovat yksi hankittava kokonaisuus (kilpailutusalue). *Liite 11.1 Maakunta-alueet karttakuvana ja maakuntiin kuuluvat kunnat. Hankinta ei koske Ahvenanmaan maakuntaa.*

Asiakkaalla ja terveydenhuollolla on mahdollisuus valita, kummalta kilpailutusalueen palveluntuottajalta Kelan korvaama matka tilataan.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että kaikki tilatut suorakorvausmatkat hoidetaan tilauksen mukaisesti tarkoituksenmukaisella kulkuneuvolla. Kaikkia tilattuja matkoja tulee yhdistellä aina, kun se on tarkoituksenmukaista. Samaa matkaa ei voi tilata molemmilta palveluntuottajilta.

Palveluntuottaja ei voi siirtää tilauspuhelua tai matkatilausta kilpailutusalueen toiselle palveluntuottajalle. Jos palveluntuottaja ei pysty järjestämään matkaa tilauksen mukaisesti, tulee palveluntuottajan järjestää asiakkaalle korvaava matka tai maksaa asiakkaalle syntyneet kustannukset asiakkaan itsensä järjestämästä muualta tilatusta matkasta. Näitä matkoja ei saa tuottaa sähköisesti Kelalle, eikä asiakas voi hakea näin tilatuista matkoista korvausta Kelalta.

Sama palveluntuottaja voi vastata useamman kuin yhden kilpailutusalueen suorakorvausmenettelystä. Tällöin palveluntuottajalla on velvollisuus yhdistellä kuljetuksia sen vastuulla olevien kilpailutusalueiden välillä eikä vain yhden kilpailutusalueen sisällä. Menettely koskee taksi- ja henkilöliikenneluvallisella autolla tehtyjä matkoja.

Palveluntuottajan on huomioitava kokonaisvastuulliseen palveluun sisällytetyt vaatimukset koskien puhtaita ajoneuvoja sekä liikennepalvelulaissa (laki liikenteen palveluista 320/2017) esitettyä erityisryhmien vapaaehtoista kuljettajakoulutusta. Lisäksi tulee huomioida sähköinen kyselypalvelu (TAKSO) palveluntuottajan ja Kelan välillä. Asiakkaiden palvelun parantamiseksi edellytetään asiakkaille lähetettävää tekstiviestiä, kun auto on hyväksynyt matkan. Tarkemmat kuvaukset edellä mainituista vaatimuksista esitetään tässä palvelukuvauksessa myöhemmin.

Kokonaisvastuullinen palvelu

Palveluntuottaja vastaa korkealaatuisesta palvelusta Kelalle koko hankittavan palveluketjun osalta. Palveluketjun osat ovat matkojen tilaus, TAKSO-kysely, asiakkuustietojen ilmoitus tilitystiedoissa, yhdistely, välitys, kuljetuspalvelujen järjestäminen ja valvonta, maksuliikenne ja raportointi. Palveluntuottaja voi käyttää alihankintaa kaikkien em. tehtävien hoitamiseen. Jos palveluntuottaja vaihtaa alihankkijoita kesken sopimuskauden, tulee palveluntuottajan varmistaa, että palvelun laatu pysyy keskeytyksettä palvelukuvauksen edellyttämällä tasolla.

Kokonaisvastuullinen palvelumalli antaa mahdollisuuden palveluntuottajalle toteuttaa hankittava palvelu operatiivisen toiminnan osalta haluamallaan tavalla. Samoin teknisen toteutuksen yksityiskohdat palveluntuottaja voi toteuttaa suunnittelemaansa tavalla.

Palvelun toteuttamisessa on huomioitava asiakkaiden erityistarpeet sekä kuljetusten luotettavuus, täsmällisyys ja oikea-aikaisuus. Palvelun tulee toimia moitteettomasti riippumatta viikonpäivästä, vuodentakai vuorokauden ajasta. Palveluntuottajalla voi olla omia autoja ja kuljettajia ja/tai palveluntuottaja voi hankkia kuljetukset tekemällä yksittäisten liikenteenharjoittajien tai yhteenliittymien kanssa sopimuksia kuljetusten hoitamisesta.

Palveluntuottajan on huomioitava, että liikenteenharjoittajia tulee kohdella yhdenvertaisesti ja tasapuolisesti. Palveluntuottajan on kuvattava projektisuunnitelmassa, miten liikenteenharjoittajien tasapuolinen kohtelu toteutetaan. Lisäksi palveluntuottajan on ilmoitettava toiminnan alkaessa kuukausittain, 3 kk:n ajan Kelalle, miten tämän toteutuksessa on onnistuttu esimerkiksi liikenteenharjoittajilta saatujen palautteiden kautta ja mihin toimiin niiden perusteella on ryhdytty. Tämän jälkeen ilmoitukset tulee tehdä Kelalle kolmen (3) kuukauden välein kaikkien liikenteenharjoittajien ilmoitusten, palveluntuottajan vastausten ja palveluntuottajan tekemien toimenpiteiden osalta.

Ilmoitukset tulee lähettää osoitteeseen etaksi.teos@kela.fi Palvelukuvauksen liitteenä malli, liite 11.16 *Selvitys liikenteenharjoittajien tasapuolisesta kohtelusta*, miten palveluntuottajan tulee esittää tiedot Kelalle.

Kun palveluntuottaja arvioi maakuntakohtaista liikenteenharjoittajien määrää, sen tulee huomioida kuljetuskustannusten hinnoittelu sekä palveluun sisältyvät korkeat laatukriteerit, kuten se, kuinka nopeasti auton tulee olla asiakkaan tilaamassa paikassa. Kaikkia ajoneuvotyyppejä on oltava saatavilla riittävä määrä myös haja-asutusseudun liikennöintialueelta, jotta laadukas kuljetuspalvelu voidaan toteuttaa palvelukuvauksessa kerrotulla tavalla. Erityisesti esteettömiä autoja tulee olla riittävä määrä käytettävissä. Ajoneuvotarpeen arvioinnissa palveluntuottajan tulee hyödyntää tarjouspyynnön liitteenä olevia tilastoja alueen kuljetustarpeista. Palveluntuottajan tulee reagoida alueen muuttuviin kuljetustarpeisiin ja lisätä tarvittaessa ajoneuvojen määrää. Palvelukuvauksen liitteessä Alueellinen matkadata on maakuntakohtaiset tiedot tarvittavista erilaisista kulkuneuvoista (henkilöautotaksit, invataksit, paritaksit). Palveluntuottajalla tulee olla vähintään liitteessä 11.17 Kilpailutusaluekohtaiset vähimmäisautomäärät sekä puhtaiden ajoneuvojen vähimmäismäärät. Palveluntuottajan on huolehdittava myös siitä, että maakunta-alueella on riittävästi autoja, joiden varustetasoon kuuluu porrasvetolaite/porraskiipijä sekä lasten turvaistuin.

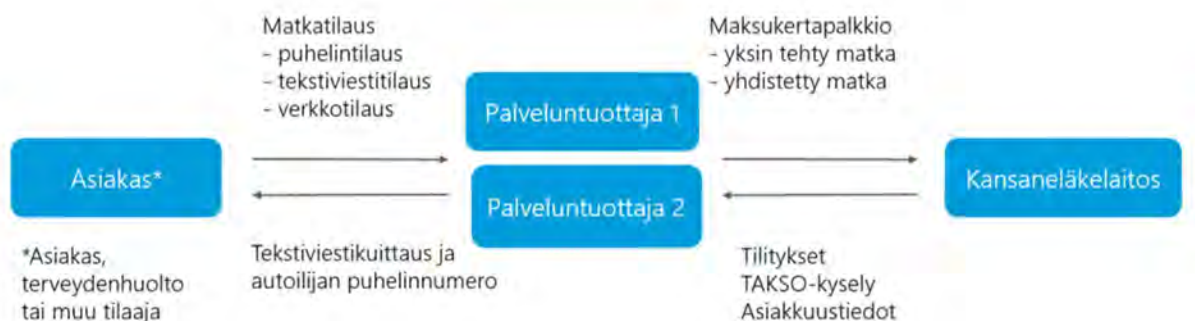
Matkojen tilaus- ja maksutiedot tuotetaan sähköisen suorakorvausmenettelyn kautta asiakas- ja matkakohtaisesti. Kela tekee saatujen matka- ja maksutietojen perusteella matkakorvauspäätökset ja tilittää hyväksytyt matkakorvaukset palveluntuottajalle.

Matkojen välityksestä ja yhdistelemisestä maksetaan palveluntuottajalle erillinen matkakohtainen maksukertapalkkio. Palkkio maksetaan jokaisesta Kelan hyväksymästä ja korvattavasta matkasta, yhdistelystä matkasta se maksetaan kaksinkertaisena.

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

Palveluntuottajan tulee täyttää kohdassa 6.2 *Puhtaita ajoneuvoja koskevat ehdot* määritelty puhtaiden ajoneuvojen vähimmäismäärää koskeva vaatimus.

Palvelukokonaisuus kuvattuna



Suorakorvausmenettelyn vastuut

Palveluntuottaja

Palveluntuottaja vastaa kokonaisvastuullisesti palvelun tuottamisesta Kelalle. Palveluketjuun kuuluu:

- tilausten vastaanotto
- TAKSO-kysely
- asiakkuustietojen ilmoittaminen tilitystiedoissa
- matkojen yhdistely
- kuljetuspalvelun järjestäminen
- kuljetusten valvonta
- maksuliikenne
- palvelun laadun raportointi

Kela

Kelan vastuulle kuuluu:

- korvauskäsittely
- terveydenhuollon informointi ja ohjaus
- asiakasviestintä
- maksukertapalkkion maksaminen kuukausittain
- asiakkuustietojen ylläpito
- auditointi
- toiminnan seuraaminen kuukausiraporttien ja palautteiden kautta

Sähköinen kyselypalvelu, TAKSO

Kela ottaa käyttöön 1.1.2022 alkaen suorakorvaus- ja asiakkuustietojen sähköisen kyselypalvelun, TAKSO:n, Kelan ja tilausvälityskeskukseen välillä. TAKSO:n kautta voidaan välittää matkaan liittyviä ajantasaisia tietoja luotettavasti ja vähentää tietosuojaan liittyviä riskejä. TAKSO on käytössä ympäri vuorokauden kaikkina viikonpäivinä ja se toteutetaan REST-rajapinnalla.

Välittäjä tekee TAKSO-kyselyn asiakkaan henkilötunnuksella jokaisen vastaanotettavan matkatilauksen yhteydessä tai asiakkaan tiedustellessa vakiotaksiasiakkuutta, erityisajoneuvo-oikeutta tai muuta TAKSO:n kautta välitettävää tietoa. **Myös verkkotilauksiin tehdään TAKSO-kysely.** Jos kyseessä on ennakoon tilattu matka, kysely tehdään uudelleen myös siinä vaiheessa, kun tilaus välitetään autolle. TAKSO palauttaa kyselyhetkellä voimassa olevat tiedot, ja ne ovat voineet muuttua ensimmäisen kyselyn jälkeen.

TAKSO:n kautta välitettävät tiedot ovat Kelan tietokantaan tallennettuja salassa pidettäviä henkilötietoja. Kelan oikeus käsitellä tietoja perustuu etuuslainsäädäntöön sekä toimeentulotuen maksusitoumuksenosalta asiakkaan suostumukseen. Palveluntuottaja käsittelee tietoja Kelan lukuun hankintasopimuksen perusteella. Kelan oikeudesta välittää tietoja palveluntuottajalle on säädetty sairausvakuutuslain 19 luvun 5 §:n 1 mom. 5) kohdassa. Välitysjärjestelmään on jätävä lokitieto siitä, kuka tilausvälityskeskukseen työntekijä on tehnyt TAKSO-kyselyn, tallentanut matkan tilaustiedot, tehnyt niihin muutoksia tai katsonut TAKSO-kyselyllä saatuja tietoja. Kela tallentaa tiedon TAKSO-kyselyn tekemisestä Kelan tietokantaan, josta se voidaan tarvittaessa tarkistaa.

Kysely ilmoittaa seuraavat asiakasta koskevat tiedot, mikäli ne ovat saatavilla:

- etu- ja sukunimi
- osoite väestötietojärjestelmässä
- tieto oikeudesta suorakorvaukseen kyllä/ei
- omavastuu täynnä kyllä/ei

- oikeus taksin käyttöön
- oikeus esteettömän ajoneuvon käyttöön
- oikeus paarivarustellun ajoneuvon käyttöön
- saattajan tarve
- yksinmatkustusoikeus
- vakiotaksiasiakkuus
- perustoimeentulotuen maksusitoumuksen numero ja voimassaoloaika

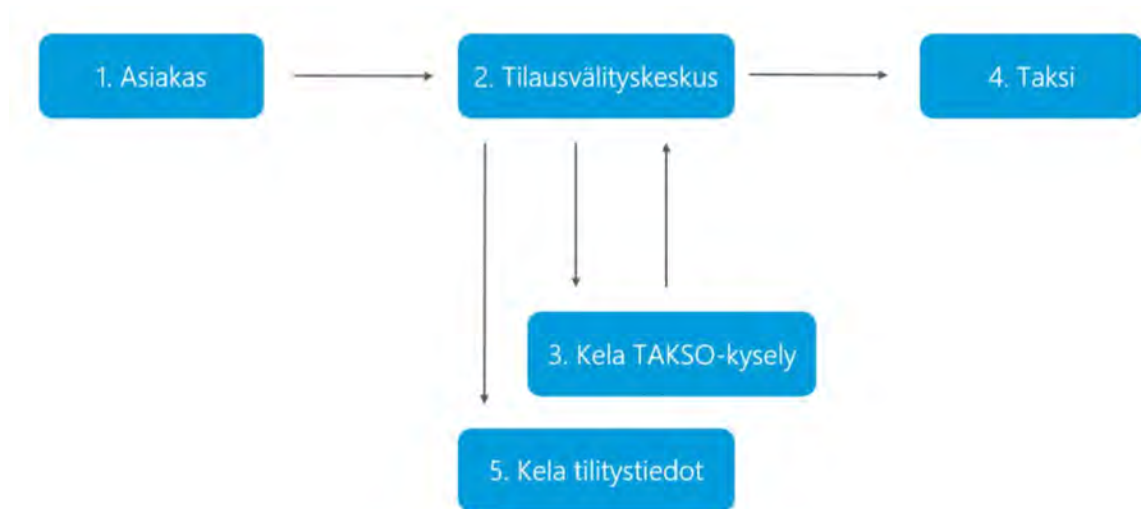
Välittäjä voi täydentää asiakkaan luvalla asiakkuustietoja kyselypalveluun tallennettavaksi alla olevista asioista. Tiedot välitetään Kelaan tilitystiedostossa kirjoittamalla tarkoituksenmukainen numerokoodi ja selitysteksti.

- 01 Puhelinnumero(t)
- 02 Ajo-ohjeet
- 03 Poikkeuksellinen lähtö- tai päätepiste
- 04 Saattamiseen liittyvä tieto
- 05 Ajoneuvoon liittyvä tieto
- 06 Manuaalipyörätuoli
- 07 Sähköpyörätuoli
- 08 Suuri apuväline
- 09 Muu apuväline
- 10 Porrasveto
- 11 Omavastuun maksu/laskutus
- 12 Lapsen turvaistuin
- 13 Opaskoira/avustajakoira
- 14 Perheenjäsenen matka
- 15 Terveystilasta johtuva hidas ajo
- 98 muu tieto

Päivitettävät ja poistettavat asiakkuustiedot välittäjä ilmoittaa Kelan tallennettavaksi tilitystiedostossa koodilla 99 Päivitettävä tieto. Otsikon lisäksi voi olla max 500 merkkiä avointa tekstiä.

Lisätietoa TAKSO-kyselyn teknisistä ominaisuuksista <https://www.kela.fi/jarjestelmatoimittajat> sekä palvelukuvauksen liitteistä 11.14 TAKSO-kyselyn ja vastaussanomien kuvaus ja 11.15 Luova-SSL-yhdyskäytävä (REST) -liittymän ohje. Lisäksi katso kohta 2.3 Välittäjän tehtävät. Katso myös kohta 3.1. Asiakkuustiedot, suorakorvaustietojen kyselypalvelu eli TAKSO-kysely.

TAKSO-kyselyn kuvaus



1

Asiakas tilaa taksimatkan ja ilmoittaa henkilötunnuksen

2

Tilausvälityskeskus kirjaa asiakkaan henkilötunnuksen matkan tilauslomakkeelle ja välitysjärjestelmä tekee Kelaan TAKSO-kyselyn asiakkaan henkilötunnuksen perusteella. Ennakkotilauksissa TAKSO-kysely pitää tehdä uudelleen ennen kuljetuksen välittämistä autolle.

3

TAKSO-kyselyn palautustiedot:
Suorakorvausoikeus K/E

- jos E, palautetaan etunimet ja sukunimi,
- jos K, palautetaan etunimet, sukunimi, henkilötunnus ja lisäksi matkaan liittyvät seuraavat tiedot:
 - Vakinainen vtj-osoite
 - Matkakatto täynnä K/E
 - Sähköinen totu-maksusitoumustieto
 - Erityisajoneuvo- ja muut oikeudet
 - Asiakkuustiedot

4

Tilausvälityskeskus ilmoittaa taksille tarpeelliset matkaan liittyvät tiedot ja lisäksi, peritäänkö asiakkaalta omavastuuosuus vai ei.

5

Tilausvälityskeskus kirjaa tilitystiedostossa Kelaan välitettävät, asiakkaan luvalla tallennettavat matkoihin liittyvät asiakkuustiedot.

1.2 Hankittavan palvelukokonaisuuden yleisiä tietoja

Hankittavan palvelukokonaisuuden kilpailutustietoja	YLEISET KILPAILUTUSTIEDOT
Hankintakausi	1.1.2022–31.12.2024. Tämän jälkeen on mahdollisuus käyttää optiota 1+1 vuotta.
Alihankinta	Palveluntuottaja voi käyttää hankintakokonaisuuden toteuttamiseksi alihankintaa. Jos palveluntuottaja käyttää alihankintaa, alihankkija täytyy hyväksyttää Kelalla. Mahdolliset sopimuskauden aikana tehtävät alihankintamuutokset tulee myös hyväksyttää Kelalla. Kelalla ei tarvitse hyväksyttää yksittäisten liikenteenharjoittajien alihankintaa.
Palvelun toiminta-aika	Tilausvälitystoiminnan kuljetus- ja välityspalvelun tulee olla saatavilla ympärivuorokautisesti vuoden kaikkina päivinä.
Asiointikieli	Pääasiallinen asiointikieli on suomi. Kaksikielisillä alueilla (Uusimaa, Varsinais-Suomi, Pohjanmaa, Keski- ja Pohjois-Pohjanmaa) palvelua tulee tarjota myös ruotsin kielellä. Lisäksi palvelua pitää pystyä antamaan englannin kielellä.
Alueellinen matkadata 2019 ja 2020	Tilastot sisältävät matkakohtaisia tietoja vuosilta 2019 ja 2020 Kelan korvaamista suorakorvausmatkoista. Keski-Pohjanmaan matkat on yhdistetty Pohjois-Pohjanmaan matkadatatietoihin. Palveluntarjoajan tulee näiden tilastojen avulla arvioida mm. tarvittavien kuljetuspalveluntuottajien määrää sekä erityisajoneuvojen (taksi, esteetön ajoneuvo ja paarivarusteltu ajoneuvo) tarvetta.
Kelan maksamat maksukertapalkkiot palveluntuottajalle	Asiakaskohtaisesti arvonlisäveroton maksukertapalkkio on 1,50 euroa per toteutunut, sopimuksenmukainen ja Kelan hyväksymä yksin tehty suorakorvausmatka. Maksukertapalkkioon lisätään kulloinkin voimassa oleva arvonlisävero (24 % 1.1.2021). Asiakaskohtaisesti arvonlisäveroton maksukertapalkkio yhdistellyissä matkoissa on 3,00 euroa per toteutunut, sopimuksenmukainen ja Kelan hyväksymä yhdistelty

Hankittavan palvelukokonaisuuden kilpailutustietoja	YLEISET KILPAILUTUSTIEDOT
	suorakorvausmatka. Maksukertapalkkioon lisätään kulloinkin voimassa oleva arvonlisävero (24 % 1.1.2021). Yhdistellyssä matkassa maksukertapalkkio maksetaan asiakaskohtaisesti. Esimerkiksi kahden henkilön yhdistellystä matkasta maksetaan 2 kertaa 3,00 euroa eli yhteensä 6,00 euroa (ALV 24 % 1.1.2021).
Kuljetuksista maksettavat korvaukset	Kela korvaa suorakorvausmatkoista hankintapäätöksen mukaisen, valtioneuvoston asetuksessa säädetystä hinnasta annetun alennusprosentin mukaisen hinnan. Hintoja tarkastetaan vuosittain kulloinkin voimassa olevan valtioneuvoston asetuksen mukaisesti. Hinnat muuttuvat arvonlisäverokannan muuttuessa arvonlisäveron osuudelta. Hankinnassa matkakohtainen kuljetuskustannus muodostuu seuraavista hintaelementeistä: • perusmaksu • ajomatkamaksu: taksaluokka I (1-4 henkilöä), taksaluokka II (yli 4 henkilöä) • odotusmaksu: korvataan asiakasta odotettaessa 15 min • avustamislisä: kaksi eri avustamislisää. <i>Liite 11.2 Kuljetuskustannusten hintaelementit.</i>

2 PALVELUNTUOTTAJAN TOIMINTA

2.1 Tilausvälityskeskusten toiminta ja asiakaspalvelu

TOIMINTO	KUVAUS
Asiakkaan matkatilaus ennalta tiedossa olevalle matkalle	Kela ohjeistaa asiakkaita tilaamaan kaikki ennalta tiedossa olevat ajanvaraukseen perustuvat matkat viimeistään edellisenä päivänä klo 14.00 mennessä. Jos asiakas tilaa matkan klo 14:00 jälkeen, tulee matka tällöinkin toteuttaa tilauksen mukaisesti. Suurin osa asiakkaiden tilauspuheluista ajoittuu päivittäin klo 10:00-15:00 väliselle ajalle. Ennakkotilauksia tehdään eniten maanantaisin klo 10:00 – 11:00 välisenä aikana. Yhden tilauspuhelun aikana asiakas voi tehdä useampia matkatilauksia. Tilauksia on pystyttävä vastaanottamaan vähintään 14 päivän ajanjaksolle. Tilausvälityskeskus ja asiakas voivat sopia matkatilauksista myös pidemmälle ajanjaksolle. Jos tilausvälityskeskuksessa on ruuhkaa, eikä kaikkia asiakkaan tilauksia pystytä tilauspuheluissa vastaanottamaan, tilausvälityskeskukseen tulee ottaa asiakkaaseen yhteyttä tilanteen rauhoituttua ja vastaanottaa myös kiireettömät matkatilaukset, joita asiakas olisi aiemmin halunnut tehdä. Matka tilataan pääsääntöisesti sen maakunnan tilausvälityskeskuselta, jonka alueelta asiakkaan matka alkaa. Jos asiakas tilaa matkan sellaisesta tilausvälityskeskuksesta, jonka alueelta matka ei ala, tilaus tulee siirtää siihen tilausvälityskeskukseen, jonka alueelta matka alkaa. Jos asiakas tekee matkan toisen maakunnan alueelle, hän voi tilata itselleen samalla kertaa oman maakunnan tilausvälityskeskuksesta myös paluumatkan, jos kysymyksessä on saman päivän aikana tapahtuva käyntiluonteinen matka ja kuljettaja odottaa asiakasta hoidon ajan.
Korvaavan kuljetuksen järjestäminen ja ilmoitusvelvollisuus asiakkaalle	Jos palveluntuottaja ei pysty osoittamaan ennalta tilattuun matkaan autoa, kuten tilauksen yhteydessä on luvattu, tulee palveluntuottajan ottaa yhteyttä välittömästi asiakkaaseen, jotta matka korvaavalla kyydillä mahdollistaa asiakkaan käynnin terveydenhuollon yksikössä hänelle ennalta varattuna ajankohtana. Korvaavan kuljetuksen järjestämisestä tulee

TOIMINTO	KUVAUS
Asiakkaan kiireellinen matkatilaus. Matka, jonka tulee toteutua välittömästi tilauksen tekemisen jälkeen.	neuvotella asiakkaan kanssa ja ottaa huomioon mm. matka-aika, joka kuluu matkasta asiakkaan nouto-osoitteesta terveydenhuollon tai kuntoutuksen yksikköön. Palveluntuottajan on tilattava tässä tilanteessa asiakkaalle korvaava taksimatka ja maksettava tästä matkasta aiheutuneet kustannukset sille kuljetuspalveluntuottajalle, joka korvaavan matkan suoritti. Asiakkaalle ei saa syntyä näin tehdystä taksimatkasta mitään kustannuksia, eikä näiden matkojen tietoja välitetä Kelalle sähköisen suorakorvausmenettelyn kautta. Jos tilausvälityskeskus tai autoilija ei ole soittanut asiakkaalle ja kertonut taksin myöhästymisestä, eikä taksi ole saapunut 15 minuutin kuluttua taksin sovitusta noutoajasta, on asiakkaalla oikeus tehdä matka terveydenhuoltoon muulla tavoin ja saada tästä matkasta aiheutuneista kustannuksista korvaus palveluntuottajalta. Jos asiakas tekee edellä mainituissa tilanteissa matkan henkilöautolla, palveluntuottaja maksaa asiakkaalle kustannukset näin tehdystä matkasta 0,44 snt/km (Verohallinnon päätös verovapaista matkakustannusten korvauksista vuonna 2021). Palveluntuottaja on velvollinen maksamaan asiakkaalle myös mahdolliset vahingonkorvaukset aiheutuneesta vahingosta. Palveluntuottajan tulee raportoida Kelalle kuukausiraportoinnin yhteydessä korvaavalla kuljetuksella tehdyt matkat ja niistä aiheutuneet kustannukset. Myös kiireellisessä tilanteessa menomatka terveydenhuollon yksikköön tulee tilata Kelan kanssa sopimuksen tehneeltä palveluntuottajalta. Palveluntuottaja on velvollinen järjestämään myös nämä matkat asiakkaalle tilauksen mukaisesti. Matkan tulee toteutua asiakkaan palvelutarve huomioon ottaen mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään kahden (2) tunnin kuluessa tilauksen ajankohdasta. Lapin maakunta-alueella edellä mainittu aikamääre on kolme (3) tuntia.

TOIMINTO	KUVAUS
Terveystieteiden tutkimuskeskuksen tekemä paluumatkan tilaus ja odotusajat	Jos palveluntuottaja ei pysty järjestämään asiakkaan matkaa tilauspuhelun mukaisesti palvelukuvauksessa edellytetyllä tavalla, siitä pitää kertoa asiakkaalle välittömästi, jotta korvaavan kuljetuksen hankkiminen on mahdollista ja asiakas ehtii terveydenhuollon toimipisteeseen ajoissa. Jos palveluntuottaja ei pysty järjestämään matkaa tilauksen mukaisesti, on asiakkaalla oikeus saada korvausta kuljetuksesta aiheutuneista kustannuksista palveluntuottajalta. Kiireellistä sairaankuljetusta vaativissa matkatilauksissa asiakas tulee ohjata ottamaan yhteyttä hätäkeskukseen puh. 112. Silloin, kun terveydenhuolto tilaa asiakkaalle paluumatkan heti tarvittavana kuljetuksena, alle tuntia ennen toivottua noutoajankohtaa, tulee matka järjestää viimeistään tunnin kuluessa tilauksesta. Suurin osa terveydenhuollon puheluista tilataan päivittäin klo 10:00 – 15:00 välisenä aikana. Eniten tilauksia tehdään keskiviikkoisin klo 13:00 – 14:00 välisenä aikana.
Terveystieteiden tutkimuskeskuksen tekemä paluumatkan tilaus yli tuntia ennen paluumatkan ajankohtaa	Mikäli matka on tilattu ennakkotilauksena, yli tuntia ennen paluumatkan ajankohtaa, tulee matka järjestää tilauksen yhteydessä sovittuna noutoajankautena. Näihin matkoihin ei sovelleta tunnin odotusaikaa.
Asiakaspalvelu	Tilausvälityskeskukseen asiakaspalvelun tulee olla ystävällistä, asiallista ja ammattitaitoista. Asiakaspalvelussa työskentelevien tulee käsitellä salassa pidettäviä tietoja laissa säädettyllä ja asiaankuuluvalla tavalla. Välitysjärjestelmää saa käyttää vain henkilö, jolla on siihen oikeus ja joka on koulutettu käyttämään järjestelmää. Palveluntuottajan on varattava tarpeeksi henkilökuntaa tilausvälityskeskukseen palvelun toiminnan varmistamiseksi myös poikkeustilanteissa. Tilausvälityskeskukseen henkilökunnalla on oltava riittävä suomen ja ruotsin kielen taito. Lisäksi palvelua pitää pystyä antamaan englannin kielellä. Asiakaspalvelussa on pystyttävä huomioimaan asiakaskunnan erityistarpeet. Asiakkaina on muun muassa pitkäaikaissairaita, vammaisia ja erityistä tukea tarvitsevia henkilöitä.

TOIMINTO	KUVAUS
Välitysjärjestelmä	Välittäjien tulee suorittaa erillinen Kelan Taksimatkojen välittäjän kurssi verkkokoulussa ja sen tentit hyväksytysti, ennen kuin he voivat työskennellä tilausvälityskeskuksessa välittäjänä. Asiakkaille tulee antaa mahdollisimman kattavaa tietoa kuljetuksesta jo tilauksen teon yhteydessä. Jos asiakas haluaa, että tilausvälityskeskus tallentaa asiakkaasta asiakkuustietoja (esim. puhelinnumero, ajo-ohjeet tai avustamisen tarve) tulevia matkoja varten, tulee välittäjän tallentaa ne Kelalle välitettäväksi tilitystiedostossa. Asiakkaalle ilmoitetaan ennalta tilatun matkatilauksen yhteydessä sovittu taksin noutoaika. Jos noutoaika muuttuu yli 15 minuuttia tilauksen yhteydessä sovitusta ajasta, tulee välittäjän ottaa yhteyttä puhelimitse asiakkaaseen heti, kun noutoajan muutos on palveluntuottajan tiedossa. Asiakkaalle tulee kertoa muutoksen syy ja selvittää, sopiiko uusi noutoaika ottaen huomioon, että asiakkaan on ehdittävä sovitulle terveydenhuollon tai kuntoutuksen vastaanottoajalle. Järjestelmän ja asiakaspalvelussa toimivan välittäjän tulee hallita tunnetut paikannimet, eli alias-osoitteet. Paikannimiä pitää pystyä käyttämään tilauksen teon yhteydessä helposti katuosoitteiden rinnalla. Paikannimiä ovat esimerkiksi keskussairaala, terveyskeskukset ja yksityiset lääkäriasemat, kuntoutus- ja terapiapalveluntuottajat. Välitysjärjestelmän on oltava toiminnoiltaan sellainen, että se tukee välittäjän työskentelyä. Ohjelmiston tulee olla suomenkielinen, selkeä, nopea ja käyttäjäystävällinen. TAKSO:n avulla Kelasta saadut tiedot tulee huomioida tilaustiedoissa. Matkan tilaustiedot tulee tallentaa mahdollisimman sujuvasti. Tilausvälitysjärjestelmään on vaadittava kirjautuminen. Välitysjärjestelmästä tulee löytyä tietosuoja-asetuksen (EU:n yleinen tietosuoja-asetus, 2016/679) vaatimukset täyttävä lokitieto asiakasta koskevien tietojen käytöstä, katselusta, lukemisesta, lisäyksestä ja poistamisesta. Jos asiakas haluaa nähdä lokitietonsa, tilausvälityskeskuksella on velvollisuus näyttää ne. Asiakkaalla on oikeus maksutta tarkistaa palveluntuottajalta, mitä tietoja hänestä on tallennettu välitysjärjestelmään.
Tilaustavat	Tilaustavat ovat puhelintilaukset ja aistivammaisten tekstiviestitilaus. on matkojen pääasiallinen tilaustapa.

TOIMINTO	KUVAUS
- puhelintilaus ja siihen liittyviä vaatimuksia	Puhelut ovat maksuttomia asiakkaille ja terveydenhuollolle. Puheluista ei saa periä ppm/pvm/mpm-maksuja. Palveluntuottajan tulee hakea ja ottaa käyttöön 0800-alkuiset tilausnumerot asiakkaille ja terveydenhuollolle. Kaksikielisillä alueilla (Pohjanmaa, Keski- ja Pohjois-Pohjanmaa, Uusimaa ja Varsinais-Suomi) tulee tarjota ruotsinkielistä palvelua erillisestä 0800-alkuisesta ruotsinkielisestä numerosta. Puhelinnumeroiden tulee olla uusia puhelinnumeroita, jotka eivät ole olleet aiemmin missään käytössä. Tilauspuheluiden keskimääräinen jonotusaika ei saa kuukauden tarkastelujaksolla ylittää 80 sekuntia. Kuukauden tarkastelujaksolla puhelinpalvelun palvelutason tulee olla vähintään 90 %. Tilauspuhelussa ei saa olla aikakatkaisua. Jonotusaika tarkastellaan puhelinnumerokohtaisesti asiakkaiden ja terveydenhuollon puhelinlinjoista. Jos tilauspuhelun alussa on asiakkaille tarkoitettu tiedote, lasketaan tiedotteeseen kuluva aika mukaan keskimääräiseen jonotusaikaan. Tilauspuhelut on tallennettava, jotta matkatilauksen tiedot voidaan tarkistaa jälkikäteen. Puhelutallenteiden säilytysaika on 12 kuukautta ja sen jälkeen tallenteet pitää hävittää kolmen (3) kuukauden kuluessa. Asiakasta tulee informoida tilauspuhelun tallentamisesta tietosuojalainsäädännön mukaisesti tilausvälityskeskuksen internet-sivuilla. Asiakkaalla on oikeus kuunnella häntä koskeva tilauspuhelun tallenne palveluntuottajan tiloissa erikseen sovittavana ajankohtana. Vaihtoehtoisesti palveluntuottaja voi asiakkaan pyynnöstä myös toimittaa tilauspuhelun tallenteen asiakkaalle joko suojatulla sähköpostilla tai kirjattuna kirjeenä. Tilauspuhelinnumeroiden tulee löytyä numeropalvelusta ja tilausvälityskeskuksen omilta verkkosivuilta. Kelan verkkosivuilla ovat vastaavat tiedot. Autoilijoiden tekemille vakiotaksi- tai muille matkatilauksille ja matkaan liittyville muutoksille tulee olla oma puhelinnumero, johon ei saa sisältyä erillisiä palvelumaksuja. Muissakaan autoilijoiden puheluissa liittyen esimerkiksi tekniikkaneuvontaan tai maksuliikennepalveluihin ei saa olla erillisiä palvelumaksuja.

TOIMINTO	KUVAUS
verkkotilaus ja siihen liittyviä vaatimuksia - tekstiviestisovellus aistivammaisille Tekstiviesti-ilmoitus Tilaustapojen kehittäminen	Palveluun tulee sisältyä toiminto, jolla asiakkaat voivat tehdä matkatilauksia verkon kautta. Asiakas voi tilata matkan verkkotilauksella silloin, kun asiakkaalla on pitkäaikainen taksin käyttöön oikeuttava todistus. Liikenteenharjoittaja tai kuljettaja voi tehdä verkkotilauksen asiakkaan puolesta, jos asiakkaalla on vakiotaksioikeus. Verkkotilauksen tulee olla käytössä, kun toiminta alkaa. Tilauksen on oltava tietosuoja- ja tietoturvamääräysten mukainen. Kaikkien verkon kautta tapahtuvien palveluiden tulee täyttää digitaalisten palvelujen tarjoamisesta annetussa laissa (306/2019) tarkoitetut vaatimukset. Käyttöliittymän tulee olla mahdollisimman selkeä ja yksinkertainen, jotta matkan tilaaminen on nopeaa ja helppoa. Lisäksi verkkosivuilla tulee olla selkeät ohjeet tilauksen tekemiseen ja sen perumiseen. Tarvittaessa palveluntuottajan tulee ohjeistaa asiakasta tilaukseen liittyvissä asioissa. Syötettyjen tietojen oikeellisuus on pystyttävä varmistamaan. Järjestelmän tulee toimia siten, että tilauksen pystyy tekemään verkossa sekä siten, että aiemmin verkossa tehtyyn tilaukseen pystyy tekemään muutoksia vain silloin, kun matkan toivottuun lähtöaikaan on vähintään 2 tuntia. Myös terveydenhuollon kanssa on mahdollista rakentaa verkkotilaus. Verkkotilaukset tulee kuvata ja hyväksyttää Kelalla ennen palvelun käyttöönottoa. Tilausvälityskeskuksessa on oltava aistivammaisia varten maksuton 18 -alkuinen tekstiviestinumero tekstiviestitilauksille. Asiakkaan tulee saada nopeasti tekstiviestitilauksen jälkeen vahvistus matkasta ja sen lähtöajasta. Jos tilaaja ilmoittaa tilauksen yhteydessä haluavansa tekstiviestin, kun auto on hyväksynyt matkan, tulee tekstiviesti lähettää sovittuun puhelinnumeroon. Tekstiviestissä ilmoitetaan myös autoilijan puhelinnumero, josta kuljettajan tavoittaa. Palveluntuottaja voi halutessaan kehittää myös muita tilaustapoja huomioiden tietosuojan ja tietoturvan sekä TAKSO-kyselyn toiminnallisuudet.

TOIMINTO	KUVAUS
	• kuljetusyrityksen nimi sekä auton yksilöivä tunnus • liikenteenharjoittaja • tapahtumakuvaus • vastine • toimenpide, mihin palveluntuottaja on ryhtynyt, jotta vastaavia tilanteita ei synny jatkossa. Palautteissa tulee olla palautteen käsittelyn tilaa koskeva tieto. Tila voi olla jokin seuraavista: • käsittelemättä • selvityksen alla • käsitelty ja vastattu asiakkaalle • raportoitu Kelalle. Yksittäinen palaute on pystyttävä hakemaan järjestelmästä esimerkiksi asiakkaan nimellä, auton tunnuksella tai rekisterinumerolla. Palveluntuottajan tulee vastata myös median kautta tulleisiin palautteisiin ja kysymyksiin, kuten yleisönosastokirjoituksiin. Vastaus tulee antaa tiedoksi Kelalle. Palveluntuottajan on lisäksi pyydettyä annettava selvitys tai vastaus Kelalle tulleisiin palautteisiin. Siltä osin kuin palaute koskee vain Kelan toimintaa, palveluntuottajan tulee välittää palaute Kelan edustajalle vastattavaksi. Palautteiden raportointi Kelalle on määritelty tarkemmin palvelukuvauksen kohdassa 8 Raportointi ja laadunvalvonta.
Palvelukatkos	Vaikka palveluun syntyisi ennakoimaton katkos, palveluntuottaja on velvollinen ottamaan vastaan asiakkaiden matkatilaukset ja välittämään ne edelleen autoille. Matkatilaukset tulee tallettaa näissäkkin tilanteissa tilausvälitysjärjestelmään. Palvelukatkoksesta ja sen pituudesta tulee aina antaa kuvaus ja tieto alueen maksuliikennettä hoitavalle Kelan vakuutuspiirille ja yhteyskeskukselle. Kela ilmoittaa palveluntuottajalle käyttöönottoprojektin aikana sähköpostiosoitteet. Jos maksuliikenne- tai tilausvälitysjärjestelmä vaihdetaan sopimuskauden aikana, tulee niistä sopia yhdessä Kelan kanssa. Selvitykset ja kuvaukset tulee toimittaa Kelalle kahta (2) kuukautta

TOIMINTO	KUVAUS
	ennen suunniteltua ajankohtaa vastaavilla selvityksillä kuin mitä Kela on kilpailutuksessa edellyttänyt palveluntuottajalta. Järjestelmien vaihdot testataan testiympäristössä ennen kuin ne otetaan käyttöön. Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että esimerkiksi uuden järjestelmän asetukset, hinnat ja verkkoyhteydet on varmistettu alihankkijoille siten, että kyytejä voidaan välittää autoille ilman, että järjestelmän vaihtaminen aiheuttaa katkoksia toimintaan. Ennakoitavissa olevista tilausvälitys-, puhelin- ja mittarijärjestelmien huolto-, päivitys- ja ylläpitomuutoksista tulee antaa kuvaus ja tieto Kelalle vähintään yhtä (1) kuukautta ennen suunniteltua ajankohtaa. Välitystyöhön liittyvät alihankintamuutokset tulee myös hyväksyttää Kelalla kaksi (2) kuukautta ennen suunniteltua ajankohtaa. Selvitykset lähetetään osoitteeseen etaksi.teos.@kela.fi

2.2 Välittäjien vastuuhenkilön tehtävät tilausvälityskeskuksessa

Palveluntuottajan tulee nimetä tilausvälityskeskukseen välittäjien vastuuhenkilö, joka vastaa käytännön toiminnasta ja ohjeistuksesta välittäjille, toimii vastuuhenkilönä Kelan suuntaan ja ohjaa liikenteenharjoittajia ja kuljettajia. Lisäksi välittäjien vastuuhenkilön on seurattava päivittäin ajantasaisesti puhelinpalvelun toimivuutta siten, että asiakkaiden tilauspuheluihin vastataan nopeasti ja tilaukset välitetään kiireellisyysjärjestyksessä tarkoituksenmukaiselle kulkuneuvolle hyvissä ajoin ennen kuljetustapahtuman toteutumista. Tämä koskee myös verkon kautta tehtäviä tilauksia. Puhelinpalvelun ruuhkautuessa välittäjien vastuuhenkilön pitää reagoida nopeasti, jotta palvelu saadaan välittömästi nostettua hyvälle tasolle. Välittäjien vastuuhenkilölle tulee nimetä varahenkilö. Vastuuhenkilö ja varahenkilö tulee nimetä viimeistään käyttöönottoprojektin alkaessa.

Vastuuhenkilöllä on päävastuu seuraavista asioista:

- hyvän asiakaspalvelun toteuttaminen
- tilausten vastaanottamisen, käsittelyn ja välittämisen laatu
- verkkotilausten vastaanottamisen, käsittely ja välittäminen sekä seuranta
- matkojen yhdistelyn toteutuminen
- häiriötilanteiden raportointi
- yhteydenpito mahdolliseen maksuliikenteen hoitajaan
- välittäjien käytännön perehdytys, ohjeistus ja koulutus

- liikenteenharjoittajien ja kuljettajien ohjaus, neuvonta ja koulutus
- yhteydenpito Kelaan kaikissa toiminnan laatuun liittyvissä asioissa
- osallistuminen palveluntuottajan toiminta-alueella tapahtuviin Kelan tiedotustilaisuuksiin koskien mm. terveydenhuollolle ja vammaisjärjestöille järjestettäviä tilaisuuksia
- toiminnan kehittäminen
- jos vastuuhenkilö tai varahenkilö vaihtuu, tulee tästä ilmoittaa Kelalle. Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että uudet henkilöt perehdytetään tehtävään.

2.3 Välittäjien tehtävät

Tilausvälityskeskuksen henkilökunta on keskeisessä roolissa toiminnan onnistumisen kannalta. Välittäjiä on palkattava riittävä määrä ottamaan vastaan tilauspuheluja. Yksi välittäjä hoitaa normaalin työvuoron aikana noin 100 tilauspuheluja. Tilauspuhelukuiden määrät vaihtelevat viikonpäivittäin siten, että maanantai ja tiistai ovat viikon vilkkaimmat päivät puhelumäärissä. Puheluruuhka ajoittuu pääsääntöisesti klo 7.00 – 15.00 välille.

Matkan tilaamisen tulee olla luotettavaa, helppoa, asiakasystävällistä ja asiakkaalle yksinkertaista. Välittäjien tulee olla perehtyneitä Kelan korvaamia matkoja koskeviin ohjeisiin ja korvauskäytäntöihin. Välittäjien tulee huolehtia, että asiakkaan matka saadaan järjestettyä sovittuna ajankohtana asiakkaalle parhaiten soveltuvalla kulkuneuvolla ja hyvää asiakaspalvelua noudattaen. Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että toiminta on palvelukuvauksen mukaista myös niissä tilanteissa, joissa tilausvälityskeskuksessa on tavanomaista vähemmän välittäjiä esimerkiksi useamman sairaustapauksen tai pandemian vuoksi.

Välittäjät voivat tehdä myös etätöitä, kun palveluntuottaja on varmistanut tietosuojan ja -turvan liittyvät asiat etätöihin siirtymisen yhteydessä. Kaiken etätöissä käytettävän materiaalin on oltava pelkästään sähköisessä muodossa. Ohjelmistojen ja tietojen suojauksen on oltava samaa tasoa kuin palveluntuottajan tiloissa työtä tekeillä. Etätöissä noudatetaan sopimuksen tietoturva- ja tietosuojaa koskevia ehtoja täysimääräisesti eikä etätöiden vuoksi sopimuksen ehdoista voida poiketa.

Ennen välittäjän etätöiden aloittamista palveluntuottaja käy välittäjän kanssa keskustelun etätöiden tietoturva- ja -suojaan liittyvistä ohjeistuksista ja varmistaa etätöisopimuksella, että työskentelyolosuhteet esimerkiksi kotona mahdollistavat etätöiden tekemisen. Etätöitehtäjällä tulee olla etätöihin soveltuva erillinen suljettava työskentelytila. Erityistä huomiota on kiinnitettävä myös siihen, että etätöissä puhutaan siten, että puhelukeskustelut eivät kuulu mahdollisille muille ulkopuolisille.

Jokaisen välittäjän tulee suorittaa hyväksytysti Kelan verkkokoulun Taksimatkojen välittäjän kurssi ennen välittäjän tehtävissä toimimista. Tentit katsotaan hyväksytysti suoritetuiksi, kun Taksimatkojen välittäjän kurssin jokaisen kirjan/osion vastauksista on oikein vähintään 90 %. Palveluntuottaja vastaa siitä, että jokaiselle välittäjälle haetaan Kelasta oma käyttäjätunnus verkkokouluun. Jokaiselle välittäjälle on luotava henkilökohtainen tilausvälityskeskuksen sähköpostiosoite, joka on edellytyksenä verkkokoulun käyttäjätunnuksen saamiselle. Uusien välittäjien osalta verkkokoulu tulee olla

suoritettuna viimeistään yhden kuukauden kuluttua verkkokoulun käyttäjätunnusten saamisesta. Lisäksi edellytetään, että uudet välittäjät perehdytetään käytännön välitystyöhön.

Välittäjän ammattitaitoa tulee ylläpitää ja kehittää verkkokoulun ja muun koulutuksen avulla jatkuvasti. Välittäjän tulee seurata verkkokoulun kautta tulevia Kelan tiedotteita. Jokaisen välittäjän tulee lisäksi osallistua Kelan erillisiin koulutuksiin, jotka hoidetaan pääsääntöisesti Skypen välityksellä. Välittäjien henkilövaihdoksista tulee ilmoittaa välittömästi Kelaan.

Välittäjän tehtäviä ovat muun muassa:

- matkatilausten vastaanotto ja asiakkaan noutoajasta ilmoittaminen. Välittäjä kirjaa tarvittavat matkan järjestämiseen liittyvät tiedot järjestelmään
- asiakkaan tunnistaminen sekä seuraavien matkaan liittyvien tietojen huomioiminen ja selvitys asiakaspuhelun aikana TAKSO-kyselystä saadun vastauksen ja asiakkaalta saadun tiedon mukaan:

	• Asiakas tunnistetaan seuraavasti: • kysytään asiakkaan nimi ja henkilötunnus ja tehdään TAKSO-kysely • TAKSO-kysely ilmoittaa, onko asiakkaalla suorakorvausoikeus (kyllä/ei) • jos paluusanoma on Ei, mutta asiakas kertoo olevansa vakuutettu EU-/ETA-maasta, Sveitsistä, sosiaaliturvasopimusmaasta (Australia, Quebec tai pohjoismaa) tai Iso-Britanniassa, voidaan taksimatka välittää. Asiakas maksaa matkan kokonaan itse ja hakee korvauksen Kelasta jälkikäteen • jos asiakkaalla ei ole suomalaista henkilötunnusta (eikä TAKSO-kyselyä voida tehdä), mutta asiakas kertoo olevansa vakuutettu jossakin edellä mainituista maista, toimitaan kuten edellä • onko asiakkaan matka sairausvakuutuslain perusteella korvattava (matkan tarkoitus ja kohde) • onko asiakkaalla oikeus taksin käyttöön • tekeekö asiakas taksimatkan sairauden tai sen hetkisen terveydentilan perusteella vai ○ TAKSO-kysely ilmoittaa voimassa olevat pitkäaikaiset erityisajoneuvon käytön todistukset ○ asiakkaan oma selvitys, esim. kertoo saavansa terveydenhuollosta todistuksen erityisajoneuvon käyttöön • puutteellisten joukkoliikennepalveluiden vuoksi • voiko asiakas tehdä osan matkasta joukkoliikenteellä ○ esimerkiksi tilanteissa, joissa asiakas tilaa matkan joukkoliikenteen puuttumisen vuoksi, asiakasta ohjataan tilaamaan taksimatka vain sille matkan osuudelle, jolla joukkoliikennepalveluja ei ole käytettävissä. Jos yllä mainitut edellytykset täyttyvät, matkatilaus voidaan ottaa vastaan. Matkatilauksen yhteydessä tulee lisäksi huomioida ja selvittää seuraavat asiat: • puhelinnumero, johon otetaan yhteyttä tilaukseen liittyvistä asioista • kuljetuksen tilaaja (asiakas, terveydenhuolto, liikenteenharjoittaja vai muu)
--	--

	• matkan perustiedot • ajankohta pp.kk.vvvv • kellonaika, jolloin auto noutaa asiakkaan • ajankohta, jolloin asiakkaan tulee olla perillä terveydenhuollon/kuntoutuksen yksikössä • lähtö- ja kohdeosoite • mahdollisen paluumatkan tarve • matkustustapa • tarvitaanko tavallista taksia, pyörätuoli- tai parikuljetusta (todistus SV 67) • onko asiakkaalla yksinmatkustusoikeus (todistus SV 67) • muut matkan tiedot • tuleeko asiakas noutaa tai saattaa esimerkiksi osastolta tai kotoa sisältä • saattajan tarve • apuvälineet (sähköpyörätuoli, sähkömopo, pyörätuoli ja onko se kokoon taittuva vai kiinteärunkoinen, tarvitaanko porrasvetoa, mukaan lukien näkövammaisten opaskoira tai liikuntavammaisten avustajakoira) • muu asiakkaan tarvitsema apu matkan aikana • muut matkaan liittyvät tiedot (esim. apteekkipoikkeama tai apuvälineen haku) • muu mahdollinen asiakkaan poikkeama matkalla, esimerkiksi asiakkaan kaupassakäynti paluumatkan aikana tms. • tieto matkaan liittyvästä itsemaksavasta asiakkaasta • tieto siitä, että poikkeustilanteissa asiakas on etukäteen varmistanut Kelasta matkan korvattavuuden (matkan ajankohta, lähtö- ja kohdeosoite) • vaatiiko asiakkaan terveydentila hidasta ajoa, poikkeavaa reittivalintaa tms. • haluaako asiakas tekstiviesti-ilmoituksen, kun auto on hyväksynyt matkan
--	---

- tilausvälityskeskuksen vastaanottamat matkatilaukset on käsiteltävä viipymättä saapumisjärjestyksessä, kuitenkin niin, että tilausten kiireellisyys huomioidaan
- asiakkaalle on valittava soveltuvin auto terveydentilan ja muiden yksilöllisten tarpeiden perusteella
 - matkatilauksissa huomioitavaa:
 - jos asiakkaalla on terveydenhuollon kirjoittama pitkäaikainen todistus SV 67 matkaa varten, on terveydenhuolto määritellyt asiakkaan matkalle tarpeellisen ja soveltuvimman kulkuneuvon. TAKSO-kysely ilmoittaa Kelassa tallennetut, voimassa olevat pitkäaikaiset todistukset
 - jos terveydenhuolto tilaa asiakkaalle matkan, luotetaan terveydenhuollon tekemään arvioon asiakkaan kulkuneuvotarpeesta. Näille kertamatkoille

terveydenhuollon edustajan ei tarvitse kirjoittaa erillistä SV 67 todistusta, vaan tilauspuhelu vastaa ko. todistusta

- jos asiakkaalla ei ole terveydenhuollon todistusta SV 67, selvittää välittäjä asiakkaan antamien tietojen perusteella asiakkaalle soveltuvimman kulkuneuvon niiden ohjeiden ja koulutuksen perusteella, jotka Kela on antanut välittäjille mm. Taksimatkojen välittäjän kurssilla
- matkojen yhdistely
- välitetyn matkan seuranta
- peruutusten ja reittimuutosten kirjaaminen järjestelmään ja tarvittavat ilmoitukset asiakkaalle ja kuljettajalle
- asiakkaiden, liikenteenharjoittajien, kuljettajien ja terveydenhuollon ohjaus ja neuvonta
 - tilausvälityskeskuksen välittäjien tulee opastaa asiakasta palveluun liittyvissä kysymyksissä. Jos välittäjä ei tiedä vastausta asiakkaan kysymykseen, hänen tulee tietää informaatioväylä, josta asiakas voi tiedon saada. Tällä tarkoitetaan tavanomaisia tilaamisen ja kuljetuskäytänteisiin liittyviä asioita
- palautteen vastaanottaminen ja kirjaaminen palautejärjestelmään.

3 MATKATILAUSTEN KÄSITTELYSSÄ HUOMIOITAVIA ASIOITA

3.1 Asiakkuustiedot

Asiakkuustiedot	Tilausvälityskeskuksesta välittäjä voi täydentää, muuttaa tai poistaa asiakkuustietoja asiakkaalta saatujen tietojen perusteella. Tiedot välitetään Kelaan tilitystiedostossa kirjoittamalla tarkoituksenmukainen numerokoodi ja selitysteksti. Välittäjä voi ilmoittaa tilitystiedostossa Kelalle tallennettavaksi alla olevia asiakkuustietoja asiakkaan luvalla. Otsikon lisäksi voi kirjata max 500 merkkiä avointa tekstiä. 01 Puhelinnumero(t) 02 Ajo-ohjeet 03 Poikkeuksellinen lähtö- tai päätepiste 04 Saattamiseen liittyvä tieto 05 Ajoneuvoon liittyvä tieto 06 Manuaalipyörätuoli 07 Sähköpyörätuoli 08 Suuri apuväline 09 Muu apuväline 10 Porrasveto 11 Omavastuun maksu/laskutus 12 Lapsen turvaistuin 13 Opaskoira/avustajakoira 14 Perheenjäsenen matka 15 Terveystilasta johtuva hidas ajo 98 muu tieto Päivitettävät ja poistettavat asiakkuustiedot välittäjä ilmoittaa Kelan tallennettavaksi tilitystiedostossa koodilla 99 Päivitettävä tieto. Näiden tietojen tallentamiseen tarvitaan aina asiakkaan lupa. Näin varmistetaan, että tietojen tallentaminen on tarpeellista asiakkaan matkatilausten käsittelyä varten.
-----------------	--

3.2 Matkatietojen käsittelyyn ja palveluun liittyviä käytäntöjä

Matkan omavastuu	Yhdensuuntaisesta matkasta peritään sairausvakuutuslain mukainen omavastuuosuus. Vuonna 2022 se on 25,00 euroa. Jos matkan kustannus on alle omavastuuosuuden, asiakkaalta peritään vain matkan hinnan suuruinen omavastuuosuus. Omvastuuosuutta ei peritä, jos asiakkaan vuotuinen omavastuuosuus on täynnä tai jos asiakkaalla on toimeentulotuen maksusitoumus ko. matkan omavastuuosuuteen. Lisäksi omavastuuta ei peritä, jos asiakkaalla on esittää vuotuista omavastuun täyttymistä osoittava vuosiomavastuukortti (SV 191) tai sen väliaikaisesti korvaava todistus. Omavastuuosuutta ei peritä myöskään silloin, kun kyseessä on rintamaveteraanikuntoutuksesta annetun lain mukainen matka. Vuonna 2022 asiakkaan vuotuinen omavastuu on 300,00 euroa. Omvastuuosuutta ei peritä niin sanotusta jatkomatkasta. Tällöin asiakasta ei ole sisäänkirjoitettu siihen julkisen terveydenhuollon yksikköön, josta hänet siirretään jatkohoitoon toiseen julkisen terveydenhuollon yksikköön. Jatkokuljetus on kyseessä esimerkiksi silloin, kun asiakas viedään taksilla kotoa terveyskeskukseen, johon häntä ei sisäänkirjoiteta, vaan kuljetetaan jatkohoitoon keskussairaalaan. Jotta asiakkaan omavastuun voi jättää perimättä, asiakkaan tulee esittää kuitti 25,00 euron omavastuuosuudesta, jonka hän on maksanut ensimmäisestä matkaosuudesta.
Toimeentulotukiasiakkaan omavastuu	Asiakas voi olla oikeutettu toimeentulotukeen koskien tulevia, ennalta tiedossa olevia terveydenhuollon tai kuntoutuksen matkakuluja. Kun asiakkaan toimeentulotuki myönnetään taksin käytön mukaisesti, asiakas saa Kelasta enintään 25,00 euron omavastuuosuuden kattavan, sähköisen tai paperisen maksusitoumuksen tulevalle matkalle. Kela antaa asiakkaalle paperisen maksusitoumuksen, jos hän on kieltäytynyt sähköisestä maksusitoumuksesta. TAKSO-kysely palauttaa tiedot asiakkaan kaikista voimassa olevista sähköisistä toimeentulotuen maksusitoumuksista. Välittäjän tulee kohdistaa matkatilaukseen siihen liittyvä maksusitoumus matkapäivän, maksusitoumuksen voimassaoloajan ja mahdollisten lisätietojen perusteella. Kela maksaa sähköiseen toimeentulotuen maksusitoumukseen perustuvat omavastuuosuudet palveluntuottajalle korvauskäsittelyn yhteydessä. Jos asiakkaalla on paperinen maksusitoumus, Kela ohjaa asiakasta kertomaan tilauspuhelun yhteydessä, että matkan omavastuuosuus

	tulee laskuttaa Kelasta. Matkan päätyttyä asiakas esittää autoilijalle Kelasta saamansa maksusitoumuksen omavastuusuuden maksamisen yhteydessä. Maksusitoumuksessa, <i>Liite 11.13 Toimeentulotukiasiakkaan maksusitoumuksen mallikappaleessa</i>, on ohjeet autoilijalle omavastuusuuden laskuttamisesta. Kela maksaa autoilijalle laskun perusteella matkan omavastuusuuden. Paperiseen maksusitoumukseen perustuvaa toimeentulotukiasiakkaiden omavastuusuutta ei voi laskuttaa Kelasta sähköisen suorakorvauksen kautta.
Saattaja	Asiakkaalla voi olla mukana saattaja, jos terveydenhuolto on katsonut sen tarpeelliseksi. Poikkeustilanteessa asiakkaalla voi olla kaksi saattajaa. Tällöin terveydenhuollon on perusteltava useamman saattajan tarpeellisuus. Katso tarkempi määrittely kohdassa ”Saattajan matkojen korvaaminen Kelan korvaamissa matkoissa”.
Ajoneuvotietojen hallinta	Järjestelmässä on oltava riittävät tiedot ajoneuvoista, jotta matkojen luotettava välitys ja yhteydenpito toimivat. Ajoneuvoista täytyy ylläpitää vähintään seuraavat perustiedot liikennöinti-alueittain, jotka liittyvät matkojen kustannustietojen välittämiseen Kelalle: • liikenteenharjoittajan / kuljetusyrityksen nimi ja Y-tunnus • ajoneuvon rekisterinumero • onko kyseessä puhdas ajoneuvo • kulkuneuvotietona taksi, esteetöntaksi (iso/pieni esteetön), paaritaksi ja henkilöliikenneluvallinen pienoislinja-auto. Järjestelmän tulee huomauttaa, jos joku pakollinen tieto puuttuu tai on virheellinen. Ajoneuvojen ja liikenteenharjoittajan tietoja on pystyttävä muuttamaan ja poistamaan tarvittaessa.
Matkoissa huomioitavia aikoja	Välittäjän on pystyttävä tarvittaessa muokkaamaan muun muassa matka-ajan pidentymää tilauskohtaisesti. Matkojen yhdistelyssä ja reitityksessä on pystyttävä huomioimaan, kauanko aikaa tarvitaan, että matkustajan apuväline lastataan ajoneuvoon ja pyörätuoli-asiakkaan apuväline kiinnitetään turvallisesti. Samoin on pystyttävä määrittelemään aika, joka tarvitaan matkustajien kulkuneuvoon nousuun ja sieltä poistumiseen. Matkalla voidaan pysähtyä, jos asiakas terveydenhuollosta kotiutuessaan käy hakemassa hänelle määrättyjä lääkkeitä apteekista tai jos hän hakee apuvälineitä terveyskeskuksesta tai apuvälinelainaamosta. Nämä tiedot

Matkapidentymät yhdistelyyn liittyen	tulee ilmoittaa tilauksen yhteydessä ja ne kirjataan suorakorvausmatkan lisätietoihin. Apteekkimatkan edellytyksenä on, että käytetään asiakkaan kotiutusmatkan varrella olevaa lähintä apteekkia. Näissä tilanteissa matkasta korvataan ylimääräiset kilometrit ja enintään 15 minuutin odotusaika. Yhteiskuljetuksessa apteekkikäynti keskitetään yhteen apteekkiin ja odotusta korvataan enintään 15 minuuttia/apteekissa asioiva matkustaja. Apuvälinematka korvataan samoin perustein kuin apteekkipoikkeama. Näissä tilanteissa matkasta korvataan ylimääräiset kilometrit ja enintään 15 minuutin odotusaika. Kela ei korvaa pelkkää apteekissa käyntiä tai pelkkää apuvälineiden, muiden laitteiden tai näytteiden kuljettamista. Yhdistelyä tulee tehdä erityisesti pitkällä, samaan aikaan ja samaan suuntaan suunnitelluilla matkoilla riippumatta kunta- tai maakuntarajoista. Asiakkaan matka-aika voi pidentyä yhdistelyn takia enintään kaksinkertaiseksi verrattuna asiakkaan suoraan taksimatkaan, mutta kuitenkin enintään 120 minuuttia (2 tuntia). Asiakas voi olla perillä terveydenhuollon yksikössä aikaisintaan 60 minuuttia (1 tuntia) ennen vastaanottoaikaa. Kun asiakas kotiutuu terveydenhuollon yksiköstä odotusaika matkan tilauksesta kuljetuksen lähtöön voi olla enintään 60 min (1 tunti). Jos asiakas tai terveydenhuolto on tilannut paluumatkan yli tuntia ennen matkan haluttua lähtöaikaa, matkaan ei sovelleta tunnin odotusaikaa. Tähän enakkoon tilattuun matkaan pystytään yhdistelemään muita asiakkaita, jotka matkustavat samaan aikaan ja samaan suuntaan.
Matkojen yhdistelykielto	Matkojen yhdistely ei koske niitä asiakkaita, joille terveydenhuollon ammattihenkilö on tilannut matkan ja kertonut, että asiakkaalla on yhdistelykielto tai antanut SV 67-todistuksen, jossa määritellään yksinmatkustusoikeus.
Asiakkaan itse maksamat poikkeamat	Poikkeama matkalla voi syntyä siitä, kun terveydenhuollosta palaava asiakas käy esimerkiksi kaupassa. Tästä poikkeamasta ei saa syntyä ylimääräisiä kustannuksia Kelalle. Asiakas ja kuljettaja sopivat keskenään, miten ylimääräiset odotusajan kustannukset ja lisäkilometrit veloitetaan asiakkaalta.

Vakiotaksiasiakkuus	Kela määrittelee vakiotaksiasiakkuudet. Katso tarkempi määrittely kohdasta ”Vakiotaksiasiakkuus Kelan korvaamissa matkoissa”.
Kelan rintamaveteraanien kuntoutusmatkat	Kela korvaa rintamaveteraanien kuntoutukseen tehdyn matkan kustannukset, kun kuntoutus on järjestetty rintamaveteraanien kuntoutuksesta annetun lain nojalla. Näistä matkoista ei peritä omavastuusuutta. Tieto rintamaveteraanin matkasta tulee välittäjän kirjata matkan lisätietoihin ja välittää tiedoksi myös kuljettajalle.
Meno-paluumatkat saman autoilijan tekemänä	Asiakaspalvelun parantamiseksi saattaa olla tarkoituksenmukaista, että sama kuljettaja voi ajaa asiakkaan saman päivän aikana tapahtuvan käyntiluonteisen meno- ja paluumatkan ja kuljettaja odottaa asiakasta terveydenhuollon tai kuntoutuksen käynnin ajan. Myös näihin matkoihin tulee yhdistellä samaan aikaan, samaan suuntaan matkustavia asiakkaita. Matkojen kustannustiedot laskutetaan erillisinä ja matkoilla on omat tilaustunnukset, eikä odotusaikaa kohteessa laskuteta.

Saattajan matkojen korvaaminen Kelan korvaamissa matkoissa

Terveydenhuollon ammattihenkilö arvioi saattajan tarpeen asiakkaan terveydentilan perusteella (SV 67 Todistus matkakorvausta varten). Jos asiakkaalla ei ole todistusta saattajan tarpeesta, välittäjän tulee tehdä arvio saattajan tarpeesta tilauspuhelun yhteydessä. Arvio tehdään asiakkaan terveydentilaa koskevien tietojen perusteella. Saattaja matkustaa vakuutetun matkakustannuksilla, eikä hän maksa matkasta omavastuusuutta. Saattajan mukanaolo tulee aina kirjata matkatilauksen yhteyteen.

Suorakorvausmatkoilla asiakkaalla voi olla tavallisesti vain yksi saattaja. Joissakin erityistilanteissa asiakkaalla voi olla kaksi saattajaa (esimerkiksi vaikeasti sairaan lapsen vanhemmat).

Saattajan matkat korvataan pääsääntöisesti vain niiltä osin, kun saattaja on matkustanut yhdessä asiakkaan kanssa. Jos saattaja tulee kuljetukseen mukaan matkan varrelta, tulee tieto kirjata matkan lisätietoihin tiedoksi kuljettajalle.

Saattajan yksin tekemä meno- tai paluumatka korvataan enintään niiden kustannusten mukaan, jotka aiheutuisivat asiakkaan vakinaisesta kotiosoitteesta aloitettuna tai sinne päättyvänä. Vakainainen osoite tarkoittaa väestötietojärjestelmään merkittyä osoitetta.

Vakiotaksiasiakkuus Kelan korvaamissa matkoissa

Kela voi määritellä asiakkaalle yksilöllisen tarpeen perusteella vakiotaksiasiakkuuden silloin, kun asiakkaan sairaus tai vamma estää matkustamisen taksissa muulla tavalla. Vakiotaksiasiakkuutta ei myönnetä sosiaalisin perustein eikä kielitaidon perusteella. Kaikki vakiotaksiasiakkuudet (harkintaan perustuva, alle 16 -vuotias yksinmatkustava lapsi ja vaikeasti sairaan pienen lapsen matka erikoissairaanhoidon) tulee hakea Kelasta. Kela ilmoittaa asiakkaalle kirjeitse vakiotaksiasiakkuudesta.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa verkkosivuillaan mistä ja miten asiakas saa vakiokuljettajan. Palveluntuottajalla on velvollisuus osoittaa asiakkaalle vakiotaksi. Palveluntuottajalla tulee olla riittävä

määrä vakiokuljettajia hoitamaan kaikkien niiden asiakkaiden matkat, joille Kela on myöntänyt vakiotaksiasiakkuuden. Vakiotaksiasiakkaiden määrä voi vaihdella eri kuukausina ja vuosina.

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että asiakkaan valitsema kuljettaja tai liikenteenharjoittaja voi tehdä vakiotaksiasiakkaan matkatilaukset poikkeuksellisesti asiakkaan puolesta.

Jos asiakas on yhteydessä tilausvälityskeskukseen selvittääkseen, onko hänellä voimassa oleva vakiotaksiasiakkuus, voi välittäjä tehdä TAKSO-kyselyn, jos se katsotaan tarpeelliseksi vakiotaksiasiakkuuden selvittämiseksi.

Lähtökohdat vakiotaksiasiakkuudelle ovat seuraavat:

- asiakkaalla on terveydenhuollon antama pitkäaikainen taksin käyttöön oikeuttava todistus (lomake SV67 Todistus matkakorvausta varten)
- kuljettaja tuntee asiakkaan terveydentilaan liittyvän yksilöllisen avun, ohjauksen ja valvonnan tarpeen kuljetuksen aikana, eikä asiakkaan mukana pääsääntöisesti kulje saattajaa
- asiakkaan matka saattaisi vaarantua tai estyä kokonaan ilman vakiotaksiasiakkuutta
- alle 16-vuotiaat yksin matkustavat lapset
- vaikeasti sairaat lapset, joiden hoito on keskitetty erikoissairaanhoidon.

Asiakas ilmoittaa ja sopii matkan ajankohdan valitsemansa liikenteenharjoittajan tai kuljettajan kanssa. Kuljettaja ilmoittaa vakiotaksiasiakkaan matkaan liittyvät tiedot tilausvälityskeskukseen viimeistään matkaa edeltävänä päivänä kello 14 mennessä, jos matka on tilattu ennakoon. Myös akuutit matkat tilataan vakiotaksilta. Vakiotaksiasiakkuus ei tarkoita yksinmatkustusoikeutta. Myös vakiotaksiasiakkaan matkaan voidaan yhdistellä muita asiakkaita yhdistelysääntöjen mukaisesti. Poikkeuksena ovat ne asiakkaat, joille terveydenhuolto on antanut todistuksen SV67 yksinmatkustusoikeudesta. Alle 16-vuotiaan yksinmatkustavan lapsen matkat yhdistellään ainoastaan huoltajan suostumuksella.

Jos vakiotaksiasiakkuuden saanut asiakas soittaa itse tilausvälityskeskukseen, matkatilaus välitetään tilausvälitysyhtiön toimintamallin mukaisesti asiakkaan kuljetustarpeen täyttävälle liikenteenharjoittajalle.

Lapin maakunnan saamenkielisiä alueita koskeva vakiotaksiasiakkuus

Lapin maakunnan saamelaisalueella (Enontekiö, Inari, Utsjoki ja Sodankylän kunnan pohjoisosa) saamenkielisillä asiakkailla on oikeus vakiotaksiin saamen kielilain perusteella. Palveluntuottajan tulee kuvata projektisuunnitelmassa luotettavalla tavalla, millä tavoin se toteuttaa näille asiakkaille saamenkielisen (pohjoissaame, inarinsaame ja koltansaame) vakiotaksin, jonka kautta taksimatkat tilataan. Tämä oikeus koskee kaikkia asiakkaan tekemiä matkoja, eikä rajoitu vain saamenkielisille alueille. Kelan tiedon mukaan saamelaisalueita koskevia vakiotaksimatkoja on runsas 50 matkaa kuukaudessa.

Palveluntuottajan tulee osoittaa näille asiakkaille saamenkielinen kuljettaja, jolta Kelan korvaamat taksimatkat tilataan.

Varmistaakseen palvelun palveluntuottajan tulee solmia alihankintasopimuksia riittävä määrä saamelaisalueella, jotta saamenkielisille asiakkaille pystytään turvaamaan palvelu heidän omalla äidinkielellään saamen kielilain (1086/2003) mukaisesti.

3.3 Kuljetusten suunnittelu ja matkojen yhdistely

Asiakkaan tulee saada tarkoituksenmukainen ja kuljetustarpeita vastaava kulkuneuvo tilaamalleen matkalle tarvittavana matkustusajankohtana asuinpaikasta ja vuorokaudenajasta riippumatta. Asiakkaan matka korvataan sairausvakuutuslain mukaan, joten matkan tulee olla kustannustehokas, laadukas sekä huomioida asiakkaan palvelu- ja avustamistarve.

Tilausvälityskeskuksesta tulee olla kapasiteetiltaan ja teknisiltä ominaisuuksiltaan riittävä tilausvälitysjärjestelmä, jotta tässä hankinnassa edellytetyt palvelun vaatimukset täyttyvät.

Matkojen yhdistelyn tavoitteena on kuljetuskustannusten kasvun hillitseminen. Samaan suuntaan ja samaan aikaan matkustavien asiakkaiden matkatilaukset tulee yhdistellä aina, kun se on mahdollista ja yhdistelystä syntyy säästöjä verrattuna siihen, että matkat tehtäisiin yksittäisinä matkoina. Yhdistelyä on tehtävä erityisesti pitkällä, samaan aikaan ja samaan suuntaan suunnitelluilla kuljetuksilla yli kunta- ja maakuntarajojen. Jos tilausvälityskeskus välittää matkoja useamman maakunnan alueella, yhdistely koskee kaikkia tilausvälityskeskuksen vastuulla olevia matkoja myös yli maakuntarajojen.

Kela voi tarvittaessa kieltää matkojen yhdistelyn niissä tilanteissa, kun se ei esimerkiksi pandemiatilanteissa ole asiakkaille turvallista. Kela ilmoittaa samanaikaisesti kaikille palveluntuottajille mistä alkaen ja mihin saakka matkoja ei yhdistellä.

Yhdistelystä tulee syntyä mitattuja ja raportoitavissa olevia kustannussäästöjä.

Kuljettajalle välitettävä tieto	Autoihin tulee välittää riittävät tiedot, jotta asiakkaan matkatilaus voidaan hoitaa ja laadukas asiakaspalvelu turvataan. Näitä tietoja ovat vähintään: • matkan tilausnumero • reitin numero • asiakkaan nimi • pysähdysosoitteet sisältäen katuosoitteen, osoitteen tarkennuksen (rappu tai muu tarkentava tieto) sekä kunnan nimen • asiakkaan lähtöaika • matkustajien lukumäärä • peritäänkö matkasta omavastuu • apuvälineet (sähköpyörätuoli, sähkömopo, ei kokoon taittuva pyörätuoli, opas- ja avustajakoira tai muu sellainen autosta tilaa vievät apuväline) • saattajan mukanaolo • pysähtyminen/poikkeama matkalla (apteekkipoikkeama, apuvälineen haku) • vaatiiko asiakkaan terveydentila hidasta ajoa, poikkeavaa reittivalintaa tms. • lisätiedot kuljettajalle esim. porrasvedon tarve sekä asiakkaan avustamisen tarve tai tieto lapsen turvaistuimen tarpeesta
---------------------------------	--

	• puhelinnumero, josta asiakkaan, asianhoitajan tai huoltajan tavoittaa. Asiakkaan puhelinnumeroa ei saa lähettää, jos asiakas sen kieltää. Palvelutuottajan vastuulla on se, että autojen ja välitysjärjestelmän kommunikointi on riittävää ja täyttää tietosuojan ja tietoturvan vaatimukset sekä järjestelmä valvoo viestien perille menoa.
--	---

4 MATKA- JA SUORAKORVAUSTIETOJEN ILMOITTAMINEN KELALLE

Palveluntuottaja vastaa maksuliikenteen järjestämisestä ja toteuttamisesta koko palveluketjun osalta. Palveluntuottaja voi hankkia maksuliikenteen tehtävien hoidon alihankintana muulta toimijalta. Kilpailutusalueella kullakin palveluntuottajalla voi toimia maksuliikenteen hoitajana enintään kolme maksuliikennettä hoitavaa toimijaa, jotka toimittavat tilaajille tilitystietoja.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että autossa on palveluntuottajan käytössä olevien järjestelmien vaatimat asetukset, oikeat hinnat ja verkkoyhteydet ennen kuin liikenteenharjoittajalle voidaan välittää suorakorvausmatkoja ajettavaksi.

Jos hintoja tarkistetaan sopimuksen kohdan 9 mukaisesti, palveluntuottaja vastaa siitä, että uudet hinnat on päivitetty taksamittareihin oikea-aikaisesti. Kela ei korjaa virhettä eikä maksa lisäkorvausta, jos matkakustannuksista haetaan korvausta vanhalla hinnalla.

Lisäksi palveluntuottaja vastaa siitä, että jokainen liikenteenharjoittaja ja kuljettaja osallistuvat palveluntuottajan järjestämään koulutukseen koskien maksupäätteen ja tilauspäätteen käyttämistä. Palveluntuottaja vastaa koulutustilaisuuksien järjestämisestä aiheutuneista kustannuksista.

4.1 Maksuliikenteen hoitaminen Kelan sähköisessä suorakorvausmenettelyssä

Maksutapahtumat tulee tuottaa tilitystietojen toimitusohjeen mukaisesti (*Liite 11.5 Tilitystietojen toimitusohje*).

Maksuliikenteen hoidossa tulee olla käytössään luotettava tietojärjestelmä, jolla voidaan:

- yhdistää tilaustiedot autoista saatuihin maksutapahtumatietoihin
- siirtää luotettavasti näistä tiedoista muodostetut tilitystiedot Kelan edustapalvelimelle määritellyn rajapinnan kautta siten, että
 - asiakkaiden yksintekemät matkat tulee tuottaa omina tilityksinä (siirtotunnus ET)
 - yhdistelymatkat tuotetaan omina tilityksinä (siirtotunnus EY)
 - samaan reittiin yhdisteltyjen asiakkaiden matkat tulee tuottaa samassa tilityksessä, jotta maksukertapalkkio voidaan maksaa korotettuna.

Tilitystiedot tulee siirtää Kelaan joka päivä Kelan määrittelemällä siirtotavalla. Yksittäistä matkaa koskevan tiedon tulee olla noudettavissa Kelan edustapalvelimelta viimeistään kahden vuorokauden kuluessa matkapäivästä.

Esimerkki 1:

Matkapäivä: maanantai

Tieto matkasta edustapalvelimelle: keskiviikkona klo 12 mennessä

Esimerkki 2:

Matkapäivä: torstai

Tieto matkasta edustapalvelimelle: lauantaina klo 12 mennessä

Esimerkki 3:

Matkapäivä: lauantai

Tieto matkasta edustapalvelimelle: maanantaina klo 12 mennessä.

Tietojen toimittajan tulee säilyttää Kelaan välitetyt tiedot 6 kuukauden ajan matkatilausta koskevan ajotehtävän suorittamisesta lukien siten, että tiedot voidaan tarvittaessa toimittaa samanlaisina uudelleen edustapalvelimelle. Tietojen toimittajien pitää pystyä lähettämään tarvittaessa tilitystiedosto sekä alkuperäisenä että korjattuna kuukauden ajan uudestaan. Uudelleen lähetettyyn tilitystiedostoon ei saa lisätä uusia henkilöitä eikä henkilöiden järjestystä saa muuttaa, mutta alkuperäisessä tilityksessä mukana olevien henkilöiden matkatietoja voi korjata tai henkilön voi poistaa tilityksestä.

Palveluntuottaja vastaa menettelyssä edustapalvelimelle toimitettujen tilaus- ja maksutapahtumatietojen oikeellisuudesta ja on velvollinen selvittämään, ilmoittamaan sekä korjaamaan niissä ilmenevät epäselvyydet viipymättä Kelalle. Ennen tietojen lähettämistä Kelalle tulee tarkistaa, että matkan omavastuu on esitetty sairausvakuutuslaissa säädetyn määrän mukaisena. Kaikista maksuliikennejärjestelmään tai tilaus- ja maksutapahtumiin liittyvistä päivityksistä tulee ilmoittaa Kelaan vähintään yhtä (1) kuukautta ennen suunniteltua päivitysajankohtaa. Järjestelmäpäivityksen jälkeen on testattava aineiston oikeellisuus ennen tietojen toimittamista Kelalle.

Päivitysten jälkeen tulee ilmoittaa Kelan tilityksiä käsittelevälle vakuutuspiirille, mikä tilitys on ensimmäinen päivitysten jälkeinen tilitys, jotta Kelassa voidaan vielä varmistua sisällön oikeellisuudesta.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että Kelalle toimitetut kuljetusten kustannustiedot perustuvat taksamittariin ja kilpailutuksen mukaisiin hintoihin.

Kelan suorakorvausmatkoja varten kaikissa autoissa tulee olla taksamittari. Kaikki Kelaan välitetyt tiedot tulee säilyttää kahden vuoden ajan matkatilausta koskevan ajotehtävän suorittamisesta lukien.

Maksuliikenteen hoitaja toimii yhteistyökumppanina ja tietojen välittäjänä Kelan, liikenteenharjoittajien ja tilausvälityskeskusten välillä esim. Kelan lähettämien lisäselvityspyyntöjen ja kirjallisten päätösten toimittamisen suhteen. Kelan lähettämiin lisäselvityspyyntöihin tulee vastata viikon kuluessa.

4.2 Korvausten tilitys Kelan sähköisessä suorakorvausmenettelyssä

Kelan vakuutuspiiri sitoutuu käsittelemään tilityksen viimeistään kolmen viikon kuluessa siitä, kun oikeat ja riittävät tiedot ovat olleet noudettavissa Kelan edustapalvelimelta. Kela lähettää edustapalvelimelle sähköisesti seuraavat tiedot:

- palautetiedoston jokaisesta tilitystiedostosta tilityksen toimittajille
- ratkaistujen tilitysten tilitysilmoitustiedot tietojen tarkastamista ja matkakorvausten edelleen tilitystä varten.

Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että Kela saa riittävät selvitykset korvausten maksamiseksi. Jos korvausta ei voida maksaa tilityksessä olevan yksittäisen vakuutetun kustannusten osalta Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan tarvittavan lisätiedon Kelan lisäselvityspyynnössä

asettamassa määräajassa. Lisäselvityksen pyytäminen ei estä muiden korvaushakemusten käsittelyä ja maksamista.

4.3 Tilaus- ja maksutapahtumatiedoissa havaitut virheet Kelan sähköisessä suorakorvausmenettelyssä

Mikäli palveluntuottaja tai sen alihankkija havaitsee tilaus- tai maksutapahtumatiedoissa virheen ennen tilityksen hyväksymistä tai sen hyväksymisen jälkeen, on virheestä ilmoitettava Kelan vakuutuspiirille. Korjatut maksutapahtumatiedot tulee toimittaa Kelalle viivytyksettä palveluntuottajan kustannuksella. Menettely on sama Kelan havaitsemissa virheellisissä maksutapahtumissa.

Jos palveluntuottajalle on maksettu korvausta enemmän kuin mihin vakuutetulla olisi ollut oikeus, vastaa palveluntuottaja liikaa maksetun määrän takaisinmaksusta Kelalle.

Kela kohdistaa virheellisen maksun oikaisutoimenpiteet palvelun saaneeseen asiakkaaseen tilanteessa, joissa

- asiakas ei ole sairausvakuutuslain mukaan vakuutettu tai
- asiakkaalla ei ole oikeutta sairausvakuutuslain mukaiseen matkakorvaukseen.

4.4 Toiminta poikkeustilanteissa Kelan korvaamissa matkoissa

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa suorakorvausmenettelyyn liittyvän poikkeustilanteen syntymisestä sekä päättymisestä viivytyksettä Kelan vakuutuspiirille.

4.5 Kuuleminen, takaisinperintä ja lisäkorvauksen maksaminen Kelan korvaamissa matkoissa

Hallintolain 34-36 §:n mukaan Kelan tulee kuulla asiakasta aina ennen kuin matkasta maksettava korvaus voidaan hylätä osittain tai kokonaan.

Suorakorvausmenettelyssä Kela osoittaa kirjallisen kuulemisen palveluntuottajalle.

Virheistä, jotka johtavat korvauksen osittaiseen hylkäämiseen, ei kuulla, eikä palveluntuottajalle tai asiakkaalle lähde automaattisesti päätöstä. Palveluntuottajalle lähetetään kuitenkin tieto osittaisen hylkäyksen syystä tilitysilmoituksessa. Kela antaa kirjallisen päätöksen, mikäli palveluntuottaja tai asiakas sitä erikseen pyytää.

Virheet, joista ei lähetetä automaattisesti kirjallista päätöstä ovat:

- senttivirheet
- lisien (esim. avustamislisä) virheellinen perintä
- yli 15 minuutin odotusajat.

Edellä mainittujen kustannusten hylkäämisestä kuullaan ja kirjallinen päätös annetaan vain, jos sillä on vaikutusta asiakkaan maksamaan omavastuuosuuteen. Jos kuljettaja/autoilija on perinyt asiakkaalta liikaa omavastuuta, on kuljettaja/autoilija velvollinen palauttamaan asiakkaalle liika perityn omavastuuosuuden.

Jos suorakorvaustilityksen käsittelyn yhteydessä osoittautuu, että korvausta yksittäisen matkan osalta ei voida maksaa ilman lisäselvitystä, pyytää Kela palveluntuottajalta lisäselvitystä kyseiseen matkaan liittyen.

Lisäselvityksen pyytäminen ei estä muiden korvaushakemusten käsittelyä ja maksamista. Saadun lisäselvityksen perusteella Kela ratkaisee yksittäisestä matkasta muodostuneen lisätilityksen.

Jos ratkaistun tilityksen tarkastuksen yhteydessä osoittautuu, että yksittäisen matkan osalta perusteet matkan korvaamiseksi sairausvakuutuslain nojalla eivät täyty, Kela ryhtyy kyseisen matkan osalta takaisinperintään.

Takaisinperintä kohdennetaan palveluntuottajaan, kun kyse on

- matkaan liittyvien lisien väärästä perinnästä
- väärän taksaluokan käytöstä
- peruuntuneista matkoista.

Kela ei pääsääntöisesti maksa lisäkorvausta, jos virhe johtuu autoilijan/kuljettajan omasta toiminnasta (esim. mittarinkäytön virheet, jossa lähtömaksu tai avustamislisä on peritty liian pienenä tai on käytetty pienempää taksaluokkaa kuin piti käyttää). Lisäkorvaus voidaan maksaa, jos kyseessä on ollut tekninen ongelma eikä virhe ole autoilijasta/kuljettajasta johtuva (esim. mittari sammunut kesken matkan). Lisäkorvauksen maksaminen edellyttää aina palveluntuottajalta/maksuliikenteenhoitajalta sähköpostitse saatua selvitystä ja lisäkorvaushakemusta.

Kela maksaa lisäkorvauksen palveluntuottajalle/maksuliikenteenhoitajalle sähköisestä tilitysmenettelystä erillisenä suorituksena, ilman aiemmin maksetun korvauksen takaisinperintää.

4.6 Päätökset Kelan korvaamissa matkoissa

Sähköisessä suorakorvausmenettelyssä asiakkaalle ja palveluntuottajalle postitetaan vain ne päätökset, joissa haettua korvausta ei myönnetä tai se myönnetään vain osittain. Päätös annetaan asiakkaan äidinkielellä (suomi tai ruotsi). Päätökset annetaan pääsääntöisesti kolmen (3) viikon kuluessa siitä, kun maksutapahtumat ovat Kelan käsiteltävinä. Päätös voidaan aina antaa pyydettyäessä, myös myöntötilanteissa.

4.7 Maksukertapalkkio

Kela maksaa jokaisesta sähköisellä suorakorvausmenettelyllä toimitetusta, hyväksytystä matkasta maksukertapalkkion. Maksukertapalkkion suuruus määräytyy sen mukaan, onko kuljetus yhden henkilön matka vai yhdistelty matka.

- Yhden asiakkaan yhdensuuntaisesta matkasta maksetaan arvonlisäverotonta maksukertapalkkiota 1,50 € jokaisesta Kelan hyväksymästä matkasta. Maksukertapalkkioon lisätään kulloinkin voimassa oleva arvonlisävero (24 % 1.1.2021).
- Yhdistellystä matkasta maksetaan arvonlisäverotonta maksukertapalkkiota 3,00 € jokaisesta Kelan hyväksymästä matkasta. Maksukertapalkkioon lisätään kulloinkin voimassa oleva arvonlisävero (24 % 1.1.2021).
- Yhdistellystä matkasta maksetaan maksukertapalkkio jokaisesta kuljetuksessa mukana olleesta yhdistellystä asiakkaasta, silloin kun samaan reittiin yhdisteltyjen asiakkaiden matkat tuotetaan samassa tilityksessä (siirtotunnuksella EY).

- Esimerkki: Kolmen asiakkaan yhdensuuntaisesta yhdistellystä matkasta maksetaan maksukertapalkkiota 3 x 3,00 € eli yhteensä 9,00 €. Maksukertapalkkioon lisätään kulloinkin voimassa oleva arvonlisävero (24 % 1.1.2021).

Maksukertapalkkiot maksetaan palveluntuottajalle kuukausittain jälkikäteen edellisen kuukauden maksutietojen perusteella. Maksukertapalkkiot maksetaan palveluntuottajan ilmoittamalle tilille, seuraavan kuukauden viimeisenä pankkipäivänä. Maksukertailmoitus toimitetaan palveluntuottajalle suojatulla sähköpostilla.

5 TEKNISET VAATIMUKSET

Palvelun tuottaja vastaa siitä, että palvelussa on käytössä sopimuksen mukaisten palveluiden toteuttamiseen tarvittavat järjestelmät.

5.1 Kelan korvaamissa matkoissa huomioitavaa rajapinnoissa

Kelan edustapalvelimen ja tilausvälityskeskusten järjestelmän välillä tiedonsiirto-rajapintoina käytetään Kelan omistamia, jo olemassa olevia rajapintoja, schemaa.

Tiedostonsiirtopalvelu on tarkoitettu tiedostomuotoisten aineistojen ajastettuun välittämiseen Kelan ja ulkoisten osapuolten välillä. Tiedonsiirrot Kelan ja yhteistyökumppanin tietojärjestelmien välillä hoidetaan käyttäen salattua siirtoyhteyttä. Suorakorvaussiiroissa käytetään SFTP-protokollaa (SSH File Transfer Protocol). Asiakkaan ja tämän sidosryhmän järjestelmät toimivat aktiivisina osapuolina eli avaavat yhteyden Kelan edustapalvelimelle: lähettävät tai noutavat tiedostoja asiakkaalle luotuun hakemistoon/hakemistosta.

Tiedostonsiirtopalvelu on käytettävissä ympärivuorokautisesti lukuun ottamatta ennalta sovittuja huoltokatkoja. Tiedostosiirtoihin liittyvää virhe- ja häiriöselvittelyä tehdään Kelan normaalityöaikaan. Käyttäjätunnuksen, salasanan ja hakemistorakenteen tilaaminen edellyttää sopimuksen, teknisen liitteen ja muiden vaadittavien liitteiden toimittamista.

Palveluntuottajan toiminta-alueen eri tilausvälityskeskusten välisessä tiedonsiirrossa voidaan käyttää tilausvälityskeskusten omia tai järjestelmätoimittajien rajapintoja.

Palveluntuottaja toimittaa Kelan edustapalvelimelle valmiit tilitystiedot. Palveluntuottajalla voi olla yhdellä kilpailutusalueella enintään kolme matkatietojen toimituskanavaa Kelan edustapalvelimelle. Tietoja tulee toimittaa joka päivä. Yhdessä tilityksessä voi olla enintään 200 henkilön korvaushakemuksia, siten että yhteen hakemukseen voi sisältyä enintään 14 matkaa. Yhdistetyistä matkoista toimitetaan oma erillinen tilitys, jossa voi olla enintään 50 henkilön korvaushakemuksia. Kela tarkistaa edustapalvelimelle toimitetut tilitykset ja siirtää ne korvauskäsittelyyn, jos ne ovat muodollisesti oikein. Jos aineistossa on esimerkiksi väärä Y-tunnus, aineistoa ei siirretä käsittelyyn. Kaikista Kelan vastaanottamista tilityksistä Kela lähettää palautetiedoston.

Käsiteltyään tilityksen Kela toimittaa edustapalvelimelle tilitysilmoituksen, jonka maksutietojen toimittaja käy noutamassa. Tilitysilmoituksessa on matkakohtaisesti ilmoitettu haetun ja maksetun korvauksen määrä sekä syy mahdolliseen korvauksen hylkäykseen tai osahylkäykseen.

5.2 Tilausvälitystoimintaan tarvittavat järjestelmät

Järjestelmältä vaaditaan seuraavat perustoiminnallisuudet:

- tilauksien vastaanotto ja vaadittujen tietosisältöjen hallinta sekä tilaustapahtumien välittäminen tarvittaessa maksuliikenteen hoitajalle
- asiakasta koskevien tietojen hakeminen Kelasta automaattisesti TAKSO-kyselyn avulla ennen tilauksen tallentamista sekä ennakkotilauksissa toisen kerran ennen matkatilauksen välittämistä taksille
- matkan kannalta kulloinkin tarpeellisten tietojen tallentaminen tilaustietoihin TAKSO-kyselyn palauttamista tiedoista esimerkiksi toimeentulotuen maksusitoumus numero

- tilaajan/asiakkaan puhelinnumeron välittäminen autoon tekstiviesti-ilmoitusta varten
- tilausten muuttaminen ja peruminen tarvittaessa
- matkojen yhdistely
- matkaketjujen muodostaminen
- reittien lähetys alueen autoilijoiden käyttämiin järjestelmiin ja auton valinta sovittujen kriteerien mukaisesti
- tarvittaessa tiedon välittäminen autoon omavastuun perimättä jättämisestä
- reittien toteutumisen seuranta ja hälytykset tilanteessa, joissa kuljetuksissa on ongelmia (esim. reittiä ei ole kuitattu ajettavaksi)
- asiakkaan ilmoittamien asiakkuustietojen ilmoittaminen Kelalle tilitystiedostossa
- raportointi toteutuneista matkoista
- lokitiedot järjestelmän tapahtumiin
- oman tilaustunnuksen luominen jokaiselle yhdensuuntaiselle matkalle (pituus 20 merkkiä)
- reittitunnuksen luominen jokaiselle reitille, joka toimitetaan Kelalle (pituus 20 merkkiä). Yhteen reittiin kuuluu yksi tai useampia tilaustunnuksia. Esimerkiksi menopaluureitillä on samalta asiakkaalta kaksi eri tilaustunnusta
- henkilötunnuksen muodollisen oikeellisuuden tarkistusominaisuus
- valmius vastaanottaa terveydenhuollon toimintayksiköistä OID-koodeista muodostettu tietokanta.

Lisäksi tilausjärjestelmään tulee luoda:

- riittävä osoitteisto (katujen nimet, numero, kunta ja ym.). Mahdollisten kuntaliitosten myötä osoitteisto tulee päivittää viipymättä
- riittävä osoitteisto terveydenhuollon ja kuntoutuksen palveluntuottajan toimipisteistä ja osoitteista.

Palveluntuottajan tulee tarvittaessa tehdä selvitys tilausten kulkuun liittyvistä tapahtumista; kuten milloin reitti on tarkoitettu ajettavaksi, ketkä ovat sen hyväksyneet/hylänneet jne. Tällainen tarve voi syntyä esimerkiksi asiakkaan tai taksiyrittäjän tekemän reklamaation käsittelyn yhteydessä tai Kelan suorittaman auditoinnin perusteella.

6 KULJETUSTEN LAATU, KULJETUSKALUSTO JA PUHTAITA AJONEUVOJA KOSKEVAT EHDOT

6.1 Kuljetusten laatu ja kuljetuskalusto

Palveluntuottaja vastaa siitä, että jokainen tilattu matka on korkeatasoisten laatuvaatimusten mukainen ja jokaiselle matkalle löytyy tarkoituksenmukainen kulkuneuvo. Palveluntuottajan on varmistettava, että ajoneuvoja on alueellisesti riittävä määrä, jotta jokaisen asiakkaan matka voidaan hoitaa luotettavasti. Lisäksi on huomioitava, että alueella on käytettävissä riittävästi lasten turvaistuimia.

Palveluntuottajan on erityisesti varmistettava se, että alueella on riittävä määrä esteetöntä kalustoa. Esteettömällä kalustolla tarkoitetaan suuria ja pieniä esteettömiä ajoneuvoja, paaritakseja sekä esteettömiä ajoneuvoja, joissa on porrasvetolaite tai porraskiipijä.

Palveluntuottajan on alueellista saatavuutta varmistaessaan otettava huomioon alueellinen asukasmäärä, väestön sijoittuminen maantieteellisesti alueen sisällä, myös haja-asutusalueilla. Palveluntuottajan tulee varautua myös äkillisiin muutoksiin edellä mainituissa tekijöissä. Alueellisessa saatavuudessa tulee niin ikään ottaa huomioon alueiden keskimääräiset etäisyydet terveydenhuollon yksiköihin.

Palveluntuottajan on varmistettava, että

- kaikki tilatut kuljetustehtävät ajetaan ja hoidetaan hyväksytyn tilaustapahtuman mukaisesti
- liikenteenharjoittajalla on asianmukainen lupa tämän hankinnan mukaiseen liikenteen harjoittamiseen. Mikäli liikenteenharjoittaja menettää edellä mainitun luvan, ei kyseisen liikenteenharjoittajan osalta voida soveltaa sähköistä suorakorvausmenettelyä
- liikenteenharjoittaja kuuluu ennakkoperintärekisteriin
- liikenteenharjoittajien toimintaa valvotaan ja mahdollisiin poikkeamiin puututaan välittömästi
- kaikissa kuljetuksissa noudatetaan asiakasturvallisuutta.

Palveluntuottajan tulee vastata siitä, että kuljettajat toimivat suorakorvausmenettelyä soveltaessaan seuraavin ehdoin:

- kuljettajan suomen ja/tai ruotsin kielen taidon tulee olla sellainen, että kuljettaja ja asiakas kykenevät ymmärtämään toisiaan.
 - Saamelaisalueella (Enontekiö, Inari, Utsjoki ja Sodankylän kunnan pohjoisosa) tulee olla riittävä määrä kuljettajia, jotka kykenevät kommunikoimaan vakiotaksiasiakkaan kanssa pohjoissaamen, inarinsaamen tai koltansaamen kielellä saamen kielellä
- kuljettajalla tulee olla ajoneuvoluokan edellyttämä ammatillinen pätevyys ja se tulee pystyä tarvittaessa osoittamaan (esimerkiksi taksinkuljettajan ajoluvalla), mikäli asiakas tai hoitohenkilökunta haluaa varmentaa kuljettajan oikeuden suorittaa ko. matka
- kuljettajat ovat suorittaneet vapaaehtoisen erityisryhmien kuljettajakoulutuksen viimeistään 1.1.2024

- kuljetuksesta ei voi kieltäytyä ilman painavaa perusteltua syytä (perustellut syyt pitää olla auki kirjoitettuna alihankintasopimuksessa). Perusteltu syy on esimerkiksi auton rikkoutuminen tai kuljettajan sairastuminen
- kuljettajalla on riittävä aluetuntemus
- kuljettajan pukeutuminen on asianmukaista
- kuljettaja käyttäytyy asiakasta kohtaan asiallisesti ja kohteliaasti ja ottaa huomioon asiakkaan erityiset tarpeet. Asiakkaissa on myös allergisia henkilöitä, joten kuljettajan tulee välttää voimakkaiden hajusteiden käyttöä kuljetusten aikana, eikä autossa saa tupakoida
- kuljettaja noudattaa vaitiolovelvollisuutta asiakkaan yksityisyyden turvaamiseksi
- asiakkaiden henkilötietoja ei tule ulkopuolisten tietoon
- kuljettajan tulee varmistaa asiakkaan turvallinen autoon tulo ja siitä poistuminen ja tarjota asiakkaalle hänen tarvitsemaansa avustamista. Tarvittaessa asiakas on saatettava kotiin ja hoitolaitoksen sisätiloihin tai noudettava sisätiloista. Tarvittaessa kuljettaja noutaa ja luovuttaa asiakkaan henkilöltä henkilölle sovittuina ajankohtina esimerkiksi yksin matkustavat lapset, muistisairaavat ja vaikeasti liikuntarajoitteiset henkilöt
- kuljettaja huolehtii asiakkaan apuvälineen asianmukaisesta ja huolellisesta kiinnittämisestä, esimerkkinä pyörätuolin ja turvavöiden oikea kiinnittäminen. Lisäksi uusien kuljettajien on saatava koulutus vammaisten henkilöiden avustamiseen, apuvälineiden käsittelyyn, kommunikointiin niiden asiakkaiden kanssa, joilla on kuulo- tai puhevamma
- kuljettaja noudattaa liikennesääntöjä sekä muutenkin olosuhteiden edellyttämää huolellisuutta ja varovaisuutta vaaran ja vahingon välttämiseksi. Lisäksi kuljettajan tulee huomioida asiakkaan terveydentilan edellyttämä tarve hitaalle ajolle
- kuljetuskustannusten esittämisessä noudatetaan hankintapäätöksen mukaista hintaa sekä Kelan erikseen antamia matkakorvaus- ja mahdollisia muita ohjeita
- matkoista peritään omavastuuosuus (01.01.2022 alkaen enintään 25,00 €) niin kauan, että asiakkaan vuosiomavastuu on täytynyt. Mikäli matkan kustannus on alle omavastuuosuuden, peritään asiakkaalta tällöin vain matkan kustannuksen suuruinen omavastuuosuus. Asiakkaalla on oikeus maksaa matkan omavastuuosuus käteisellä, yleisimmillä luotto- ja maksukorteilla (lähimaksulla, jos autossa on lähimaksuominaisuus) tai laskulla jälkikäteen. Jos asiakkaalla on paperinen toimeentulotuen maksusitoumus, autoilija laskuttaa omavastuuosuuden Kelasta
- jos kuljettaja on perinyt asiakkaalta omavastuuosuutta enemmän kuin matkan kustannus edellyttää, tulee asiakkaalle palauttaa perusteetta peritty omavastuuosuuden määrä
- jos matkan tilaustiedossa on tieto, että omavastuuosuutta ei tarvitse periä, tai jos asiakas osoittaa vuosiomavastuun täyttymisen näyttämällä vuosiomavastuukorttia SV 191, paperista todistusta tai kuvaa vuosiomavastuun täyttymisen osoittavasta todistuksesta, ei asiakkaalta peritä omavastuuosuutta.

Jos kyseessä on rintamaveteraanikuntoutuksesta annetun lain mukainen matka, ei matkasta peritä omavastuuta.

Jos kyseessä on asiakas, jolla on paperinen toimeentulotuen maksusitoumus suorakorvausmatkalle, tulee autoilijan laskuttaa Kelaa asiakkaan autoilijalle antamalla maksusitoumuksella

- palveluntuottajan tulee ohjeistaa kuljettajaa antamaan asiakkaalle aina kuitti tehdystä matkasta ja maksetusta omavastuuosuudesta sekä varmistaa, että kuitissa on asianmukaiset tiedot tehdystä matkasta ja maksetusta omavastuuosuudesta.

Asiakkaan kuitin tietosisällöstä tulee käydä ilmi

- tunnistetiedot
 - liikenteenharjoittajan ja yrityksen nimi
 - Y-tunnus
 - puhelinnumero
 - auton rekisterinumero
- matka- ja kustannustiedot
 - päivämäärä (pp.kk.vv)
 - matka-aika (lähtö- ja loppuaika)
 - perusmaksu euroa
 - taksaluokka matkustajamäärän mukaan
 - odotusaika. Kuitissa tulee olla eriteltyinä tunnit, minuutit ja eurot
 - lisämaksut
 - kustannukset yhteensä euroina
 - asiakkaalta peritty omavastuuosuus
- matka ajetaan Kelan kannalta edullisinta reittiä pitkin huomioiden yhdistelyn ja Kelan hyväksymien matkapoikkeamien (apteekkikäynti tai apuvälineen nouto terveydenhuollonyksiköstä kotiuduttaessa) vaikutuksen reittiin. Kuljettaja voi poiketa edullisemman reitin käytöstä silloin, kun asiakkaan terveydentila sitä vaatii (esimerkiksi mukulakivikatu). Näissä tilanteissa kuljettajan tulee ilmoittaa tilausvälityskeskukseen reittimuutoksesta, joka kirjataan matkan lisätietokenttään.

Auton varustetason vähimmäisvaatimukset	Varustetasovaatimukset koskevat taksi- ja henkilöliikenneluvallisia autoja. Kaikki autovarustetasot Palveluntuottaja vastaa siitä, että liikennöinnissä käytettävä kalusto on Suomen tieliikenteeseen hyväksyttyä ja katsastus on voimassa. Kelan suorakorvausmatkoilla käytettävä auto on ominaisuuksiltaan, kunnoltaan ja varustukseltaan asianmukainen. Taksiliikenneluvalliset autot tulee tunnistaa taksin keltaisesta tunnistevalosta ajoneuvon katolla. Autojen vakuutusten tulee olla voimassa. Ajoneuvolaitteiden tulee olla sellaisia, että niillä pystyy vastaanottamaan palveluntuottajan välittämiä matkoja. Autossa tulee olla taksamittari (ks. Määritelmät) Esteettömän auton vaatimukset Esteettömien ajoneuvojen tulee täyttää Liikenteen turvallisuusviraston 15.6.2018 annetun määräyksen autojen ja niiden perävaunujen teknisistä vaatimuksista (TRAFI/437519/03.04.03.00/2017) kohdassa 3.11 esitetyt vaatimukset. Edellä mainitusta poiketen suurissa esteettömissä ajoneuvoissa tulee pyörätuolia varten olla nostin. Matalalattiaisissa suurissa esteettömissä ajoneuvoissa voi kuitenkin olla nostimen sijasta rakenteeltaan leveyssuunnassa yhtenäinen kulkuluiska, jonka kaltevuus on enintään 8 prosenttia. Suurissa esteettömissä ajoneuvoissa tulee olla vähintään kaksi pyörätuolipaikkaa. Esteettömäksi ajoneuvoksi luetaan myös ennen edellä mainitun liikenteen turvallisuusviraston määräyksen voimaantuloa esteettömiksi takseiksi rekisteröidyt ajoneuvot. Paarikuljetuksiin soveltuvan auton vaatimus Paarikuljetuksissa edellytetään, että auto täyttää Trafín suosituksen paariautojen erityisvaatimuksista TRAFI/242411/03.04.03.00/2016 mukaiset määrittelyt kuitenkin siten, että ennen vuotta 2017 paaritaksiksi muutokatsastetut autot voivat suorittaa paarikuljetuksia.
Päästöluokka	Muiden kuin esteettömien ajoneuvojen osalta edellytetään E6-päästöluokkaa 1.1.2022 alkaen. Esteettömien ajoneuvojen kohdalla edellytetään E6-päästöluokkaa 1.1.2024 alkaen. Esteettömien ajoneuvojen kohdalla edellytetään E5 päästöluokkaa 1.1.2022-31.12.2023.

Autoissa tulee olla ajoneuvolaitteet ja -ohjelmistot, jotka täyttävät tilausvälityskeskuksen kriteerit. Ajoneuvolaitteen lisäksi autoissa tulee olla taksamittarijärjestelmä. Laitteen tulee olla liitetty

maksupäätteeseen niin, että matkan hintatieto muodostuu taksamittarilla. Kuljettajan tulee liittää maksutapahtumaan tilausvälityskeskuksesta saatu tilaustunnus. Suorakorvausjärjestelmän tulee olla rakennettu siten, että tilaustunnus näytetään tarvittavilta osin kuljettajalle, jonka pitää pystyä lisäämään tunnus kullekin matkalle maksutapahtuman yhteydessä joko automaattisesti tai manuaalisesti.

Ajoneuvoihin on pystyttävä lähettämään reitti- ja tilaustietoja. Ajoneuvoista on pystyttävä ottamaan vastaan kuittauksia tapahtumista.

Ajoneuvolaitteisiin tulee välittyä viesti reitistä ja siihen tehdyistä muutoksista. Ajoneuvolaitteen on huomautettava kuljettajaa muutoksesta. Tietojen on välityttävä ajoneuvolaitteeseen reaaliaikaisesti.

6.2 Puhtaita ajoneuvoja koskevat ehdot

Puhtaiden ajoneuvojen vähimmäismäärää koskeva vaatimus sekä selvitysvelvollisuus

Palveluntuottajalla tulee olla 31.12.2024 liitteessä 11.17 *Kilpailutusaluekohtaiset vähimmäisautomäärät sekä puhtaiden ajoneuvojen vähimmäismäärät* määritelty vähimmäismäärä puhtaita ajoneuvoja. Puhtaiden ajoneuvojen tulee olla omistus- tai sopimussuhteen perusteella käytettävissä suorakorvausmatkojen tuottamiseen. Puhtaat ajoneuvot voivat olla sekä M1-ajoneuvoluokan että M-ajoneuvoluokan ajoneuvoja.

Puhtaalla ajoneuvolla tarkoitetaan ajoneuvoa, jonka hiilidioksidipäästöt ovat enintään 50 grammaa hiilidioksidia kilometriltä määriteltynä niiden tyyppihyväksyntävaatimusten mukaisesti, jotka olivat voimassa ensirekisteröinnin ajankohtana voimassa olleen Euroopan unionin lainsäädännön mukaisesti. Lisäksi ajoneuvon todellisissa ajo-olosuhteissa mitatut päästöt (RDE) ovat enintään 80 prosenttia sovellettavista päästörajoista, jotka säädetään moottoriajoneuvojen tyyppihyväksynnästä kevyiden henkilö- ja hyötyajoneuvojen päästöjen (Euro 5 ja Euro 6) osalta ja ajoneuvojen korjaamiseen ja huoltamiseen tarvittavien tietojen saatavuudesta annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EY) N:o 715/2007 tai sen seuraajasäädösten liitteessä I.

Palveluntuottajan tulee toimittaa Kelalle 7.1.2025 mennessä selvitys sellaisten puhtaiden ajoneuvojen lukumäärästä, jotka ovat olleet palveluntuottajan käytettävissä suorakorvausmatkojen tuottamiseen 31.12.2024. Kela voi pyytää tarvittaessa palveluntuottajalta lisäselvitystä puhtaista ajoneuvoista.

Lisäksi palveluntuottajan tulee kuukausiraportoinnissaan ilmoittaa toiminnassa mukana olevien puhtaiden ajoneuvojen lukumäärä sekä päivittäin ja kuukausitasolla puhtailla ajoneuvolla ajatut matkat ja niiden kilometrit.

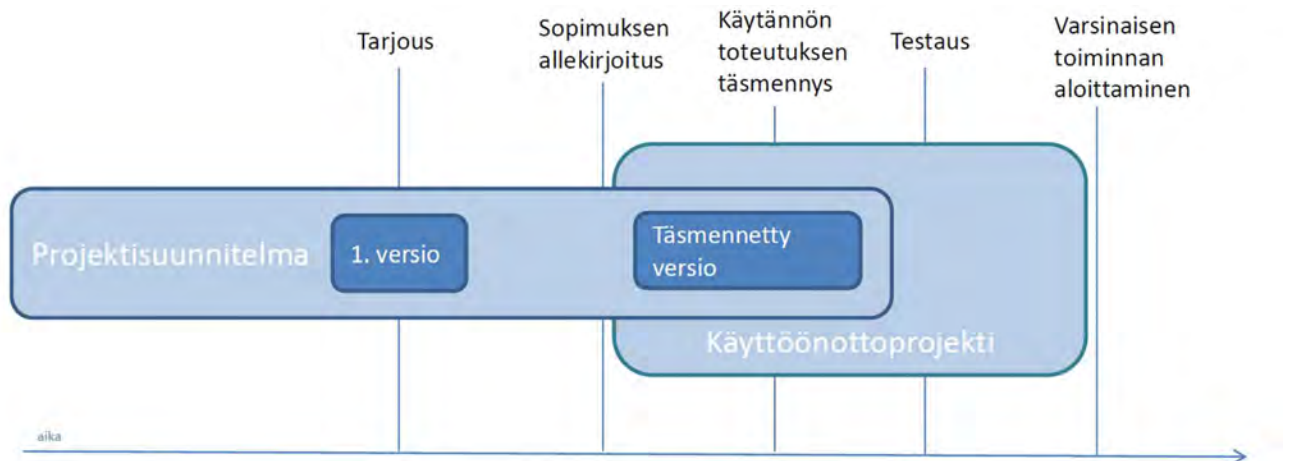
Puhtaita ajoneuvoja koskevien tilastojen julkaiseminen

Kelalla on oikeus julkaista kaksi kertaa vuodessa palveluntuottajakohtaiset tilastot puhtailla ajoneuvoilla ajetuista suorakorvausmatkoista (mm. matkojen ja ajettujen kilometrien määrät sekä korvattuja matkoja ajaneiden puhtaiden ajoneuvojen määrät).

7 KÄYTTÖÖNOTTOPROJEKTI

Palvelun käyttöönotto varmistetaan käyttöönottoprojektilla, jonka aikana testataan palvelun toimivuutta käytännössä.

Projektisuunnitelma ja käyttöönottoprojekti



Esitestaus

Ennen hankintasopimuksen allekirjoittamista palveluntuottaja ja Kela käyvät läpi palvelulta edellytetyt vaatimukset sekä tilausvälityskeskuksen ilmoittamat käytössä olevat ominaisuudet. Ennen sopimuksen allekirjoittamista palveluntuottajan on annettava luotettava kuvaus/selvitys siitä, miten projektisuunnitelmassa esitetty automääräsuunnitelma (Excel-taulukko tai karttakuva) on toteutunut.

Palveluntuottajan tulee lisäksi kuvata, miten kuljetukset hoidetaan luotettavasti vuorokauden jokaisena hetkenä palvelukuvauksen edellyttämällä tavalla. Lisäksi palveluntuottajan tulee kuvata, miten varaudutaan kasvattamaan automäärää ja välittäjien lukumäärää sopimuskauden aikana.

Sopimuksen allekirjoittamisen jälkeen alkaa käyttöönottoprojekti, jossa käydään läpi tilausvälityskeskuksen palvelun ja välitysjärjestelmän vaatimuksia sekä toimintoja. Tällä varmistetaan, että palveluntuottaja on ymmärtänyt oikein tarjouspyyntöasiakirjoissa esitetyt tehtävät ja että palvelun tuottamisessa käytettävä ohjelmisto toteuttaa tarjouspyynnössä esitetyt vaatimusmäärittelyjen mukaiset toiminnallisuudet. Hankintasopimus allekirjoitetaan, kun esitestivaihe on läpäisty.

Palveluntuottajan tulee nimetä palveluntuotannon vastuuhenkilö ennen hankintasopimuksen allekirjoittamista. Vastuuhenkilö on päävastuussa palveluntuottajan toiminnasta ja vastaa palveluun liittyvistä asioista. Palveluntuotannon vastuuhenkilö voi toimia myös projektipäällikkönä käyttöönottoprojektin aikana. Palveluntuotannon vastuuhenkilö ei voi toimia välittäjien vastuuhenkilönä.

Palvelun eri vaiheiden testaus

Kun hankintasopimus on allekirjoitettu, käynnistetään varsinainen käyttöönottovaihe eli palveluiden eri vaiheiden testaus. Sen aikana toteutetaan laajempi hyväksymistestaus tilausvälityskeskukseen tuotantoympäristössä. Palvelun käyttöönotto varmistetaan testauksen aikana, jolloin palvelun toimivuutta testataan käytännössä. Kela antaa hyväksymisilmoituksen testauksen päätyttyä.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että liikenteenharjoittajien ja autojen tiedot on tallennettu tilausvälityskeskukseen välitysjärjestelmään ja että järjestelmässä mukana olevat autot eivät aja suorakorvausmatkoja ennen kuin autojen taksamittareissa on päivitetty, hankintapäätöksen mukaiset hinnat.

Käyttöönottoprojekti sisältää muun muassa seuraavat kohdat, joiden toimivuus on palveluntuottajan vastuulla:

- puhelinliikenteen testaus
- verkkotilauksen testaus ja saavutettavuusdirektiivin vaatimusten täyttymisen todentaminen
- tekstiviesti-ilmoituksen toimivuuden testaus
- yhteystestaus Kelan edustapalvelimelle
- TAKSO-kyselyn testaus Kelan toimittamilla testihenkilötunnuksilla testiympäristössä, jolla varmistetaan, että palveluntuottaja saa yhteyden Kelaan ja vastaussanomien
- tietoliikennetestaus, joka sisältää muun muassa kuljetustilausten välittymisen ja tiedon kulun autoihin ja autoista tilausvälityskeskukseen järjestelmään
- kuljetusraporttien oikeellisuuden varmistaminen
- laskutusaineiston oikeellisuuden varmistaminen
- tilausvälityskeskukseen välitysjärjestelmän toimivuuden varmistaminen ja se, että palvelu järjestelmään täyttää Kelan vaatimukset
- teknisten muiden valmiuksien toimivuus: tilausten vastaanotto, matkojen yhdistely, ajoneuvon valinta ja välitys autoon, maksutietojen vastaanottaminen, maksu- ja tilaustietojen yhdistäminen sekä lisäselvityksiin vastaaminen
- toiminnan varmistaminen kaikkien toimintojen suhteen ja virheiden korjaaminen
- palveluntuottajan verkkosivujen sisällön tarkistaminen vastaamaan palvelukuvausta
- asiakaspalautekäsittelyn testaus
- kaikkien järjestelmän osien tietosuojan ja -turvan varmistaminen.

Tarjouspyynnön yhteydessä laadittua projektisuunnitelmaa täydennetään käytännön toteutuksen osalta käyttöönottoprojektin aikana. Suunnitelmaa täydennetään yhteistyössä Kelan kanssa. Osapuolet nimeävät käyttöönottoprojektin ajaksi projektipäälliköt. Palveluntuottajan projektipäällikkö vastaa kokonaisuudessaan käyttöönottoprojektista, toimien lisäksi projektiryhmän puheenjohtajana. Jos sama projektipäällikkö toimii useammalla kilpailutusalueella (maakunta), projektisuunnitelmassa tulee kuvata, miten käyttöönottoprojekti

hoidetaan saman projektipäällikön toimesta siten, että projektit etenevät hallitusti ja aikataulun mukaisesti kaikilla projektipäällikön vastuulla olevilla alueilla.

Projektipäälliköt voivat kutsua projektiryhmään tarpeellisen määrän muita henkilöitä. Projektiryhmän sihteerinä toimii palveluntuottajan edustaja. Käyttöönottoprojektin aikana tietoturvaa ja tietosuojaa koskevia selvityksiä täydennetään tarpeen mukaan. Kelan tiedonvälityksen teknisistä yksityiskohdista tehdään erillinen sopimus käyttöönottoprojektin aikana.

Sopimus voidaan purkaa käyttöönottoprojektin aikana, jos palvelu ei täytä palvelukuvauksessa vaadittuja edellytyksiä.

Käyttöönottoprojektin hyväksymisestä ja tuotannon käyttöönotosta päättää Kela.

7.1 Teknisen toimivuuden testaus

Teknisen toimivuuden testaus on osa käyttöönottoprojektia. Siinä varmistetaan tilausvälityskeskusten valmiudet vaadittuihin toimintoihin.

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

Lisäksi palveluntuottajan on varmistettava, että kaikilla mukana olevilla maksu- ja tilausvälityspäätteillä tuotetut tiedot siirtyvät järjestelmässä suora korvausmenettelyn osalta luotettavasti Kelalle.

Testauksessa Palveluntuottaja vastaa siitä, että kaikki järjestelmän osat täyttävät Kelan asettamat vaatimukset tietojen käsittelyn, tietoliikenteen, tietosuojan ja tietoturvan osalta. Lisäksi Palveluntuottaja on velvollinen järjestämään ja koordinoimaan järjestelmän käyttöönottoa edeltävän testauksen, jossa Kela todentaa järjestelmän tietosisällön oikeellisuuden. Palveluntuottaja sitoutuu testaamaan tietojärjestelmää Kelan määrittämällä tavalla tietojärjestelmän osalta. Palveluntuottaja vastaa siitä, että alihankkijoilla on riittävät resurssit palvelun käynnistymisvaiheessa, jolloin koulutuksen, virheiden korjauksen, tiedottamisen, lisäkouluttamisen ja järjestelmän tietojen muuttamisen tarve on suuri.

TAKSO- ja tietoliikennetestaus sisältää koko prosessin TAKSO-kyselystä tilitysten siirtämiseen Kelalle

- tilausvälityskeskusten tekemä TAKSO-kysely
- kuljetustilauksen ja matkaan liittyvien tietojen (esim. omavastuuta ei peritä) välittyminen autoon/testisalkulle
- matka- ja maksutietojen välittyminen autosta/testisalkulta tilausvälityskeskusten/maksuliikenteen hoitajan järjestelmiin
- tilitysten muodostaminen ja siirtäminen Kelalle.

Testaus suoritetaan käyttöönottoprojektin aikana seuraavassa järjestyksessä: yhteystestaus, TAKSO-kysely- ja tietoliikennetestaus, puhelinliikenteen testaus, verkkotilauksen testaus ja käyttöönottoprojektin hyväksyminen.

7.1.1 Yhteystestaus

Yhteystestauksen tavoitteena on varmistaa, että maksuliikennettä hoitavilla tahoilla on pääsy Kelan edustapalvelimelle. Tiedonsiirrossa tarvittavat SFTP-käyttäjätunnukset haetaan Kelasta ja niiden käsittelyajaksi tulee varata vähintään kuukausi.

Samalla tarkistetaan muut välitysjärjestelmän liittymän ja ohjelmien toimivuus ja ongelmatilanteiden ratkaiseminen.

7.1.2 TAKSO-kyselyn testaus

TAKSO-kysely tehdään Kelan Luovutus- ja vastaanottopalvelun (Luova) rajapinnan kautta, jonka aukaisemista varten palveluntuottaja toimittaa Luovalle varmenteen ja IP-osoitteet, joista kyselyt tehdään.

TAKSO-kyselyn testaus tehdään samanaikaisesti tietoliikennetestauksen kanssa testiympäristössä. Ohjeet TAKSO-kyselyn testauksesta ja sen sisällöstä toimitetaan palveluntuottajalle samanaikaisesti testihenkilötunnusten kanssa. TAKSO-kyselyn testauksen tavoitteena on varmistaa, että palveluntuottaja saa yhteyden Kelaan TAKSO-kyselyn kautta ja saa vastauksena asiakkaan matkan järjestämistä koskevat tiedot.

7.1.3 Tietoliikennetestaus

Tietoliikennetestaus tehdään testiympäristössä ja testilaitteilla. Tätä varten Kela antaa testihenkilötunnuksia. Tietoliikennetestauksessa Kelaan toimitetaan testisalkulla ajettuja matkoja. Ohjeet tietoliikennetestauksesta ja sen sisällöstä toimitetaan palveluntuottajalle saman aikaisesti testihenkilötunnusten kanssa. Tietoliikennetestauksen tavoitteena on varmistaa, että tietojen toimitusputki tai -putket toimivat ja tietosisältö matkoissa on oikein.

7.1.4 Puhelinliikenteen testaus

Palveluntuottajan tulee testata puhelinliikenteen toimivuus. Palveluntuottajan tulee myös tehdä Kelalle luotettava selvitys siitä, että puhelinvaihte toimii teknisiltä ominaisuuksiltaan ja kapasiteetiltaan siten, että sillä pystytään tuottamaan puhelinpalvelulta vaadittavat ominaisuudet esimerkiksi tilauspuhelin jonotusaika ja palvelutaso. Lisäksi tulee testata tekstiviesti-ilmoituksen toimivuus.

~~7.1.5 Verkkotilauksen testaus~~

~~Palveluntuottajan tulee testata verkkotilauksen toimivuus Kelan kanssa ennen tilaustavan lopullista käyttöönottoa.~~

7.1.6 Käyttöönottoprojektin hyväksyminen

Kela varmistaa, että palveluntuottajalla on valmiudet toteuttaa palvelu palvelukuvauksessa edellytetyllä ja projektisuunnitelmassa lupaamallaan tavalla. Tämän jälkeen Kela hyväksyy käyttöönottoprojektin ja antaa siitä erillisen hyväksymisilmoituksen.

Käyttöönottoprojektissa varmistetaan muun muassa:

- tilausvälityskeskuksen tilat ja henkilökunta
- henkilökunnan ja liikenteenharjoittajien koulutus
- tieto Taksimatkojen välittäjän kurssin hyväksytysti suorittaneista välittäjistä
- osallistuminen terveydenhuollon ja asiakkaiden informointiin

- tekniset ja muut valmiudet
 - puhelinvaihteen toimivuuden ja kapasiteetin testaaminen
 - verkkotilaus
 - tilausten vastaanotto
 - TAKSO-kyselyn toimivuus
 - matkojen yhdistely
 - ajoneuvon valinta ja välitys autoihin
 - tekstiviesti-ilmoituksen toiminta
 - maksutietojen vastaanottaminen
 - maksu- ja tilaustietojen yhdistäminen
 - lisäselvityksiin vastaaminen
 - tiedonsiirto Kelan edustapalvelimelle
 - tilitystietojen noutaminen edustapalvelimelta
 - raportoinnin tuottaminen Kelalle
 - palautteiden käsittely
 - palveluntuottajan verkkosivujen sisällöstä sopiminen.

8 RAPORTOINTI JA LAADUNVALVONTA

Palveluntuottajan tulee dokumentoida ja raportoida Kelalle veloituksetta vähintään seuraavat alla olevissa kohdissa mainitut asiat, jotka koskevat palvelun laatua. Raportointi tulee tehdä kuukausittain päiväkohtaisesti. Lisäksi jokaisesta yhdistellystä matkasta tulee toimittaa seuraavat tiedot:

- reittitunnus
- reitin kokonaispituus (km) perustuen järjestelmän laskemaan tietoon suorinta reittiä pitkin
- tilaustunnus
- matkan lähtöpäivä
- matkan lähtöaika reitillä (hhmm)
- matkan päättymisaika reitillä (hhmm)
- lähtöosoite
- lähtökunta
- lähtöosoitteen X-koordinaatti
- lähtöosoitteen Y-koordinaatti
- kohdeosoite
- kohdekunta
- kohdeosoitteen X-koordinaatti
- kohdeosoitteen Y-koordinaatti
- matkan pituus (km), jos olisi tehty yksin suorinta reittiä pitkin lähtöosoitteen ja kohdeosoitteen välillä.

Kuukausiraportit tulee toimittaa Kelaan viimeistään seuraavan kuukauden 10. päivään mennessä.

Palveluntuottaja tallentaa kuukausiraportit matkamääristä, asiakaspuheluista ja palautteista Taksimatkojen verkkokouluun oman maakunnan tilasto- tai palautekansioon kuukausittain. Esimerkiksi marraskuun kuukausiraportit nimetään ja tallennetaan muodossa 11_kkraportti XX maakunta, 11_ yhdistellyt matkat XX maakunta ja 11_palautteet XX maakunta.

Palveluntuottajan tulee hakea kuukausiraporttien ja palautteiden tallentamista varten verkkokoulun käyttäjätunnukset vähintään kahdelle henkilölle. Käyttäjätunnukset annetaan vain nimetyille henkilöille tietosuojasyistä. Käyttäjätunnuksen saaneet henkilöt pääsevät käsittelemään vain oman maakunnan kansioita. Käyttäjätunnusten hakemuslomake on palvelukuvauksen liitteenä.

Käyttäjätunnushakemukset haetaan osoitteesta anne.hauta@kela.fi sekä taina.simonen@kela.fi

Viestin otsikoksi tulee kirjoittaa käyttäjätunnukset kuukausiraportit ja palautteet.

Palveluntuottajan täytyy ilmoittaa projektisuunnitelmassa ne raportoinnin tiedot, jotka palveluntuottaja katsoo liikesalaisuuksiksi. Kelalla on oikeus luovuttaa Liikenne- ja viestintävirasto Traficomille ne tiedot, joita

palveluntuottaja ei ole merkinnyt liikesalaisuuksiksi. Tietoja ei luovuta eteenpäin sellaisenaan, vaan Traficom käyttää niitä liikenteen palveluista annetun lain (320/2017) mukaiseen seurantaan ja valvontaan.

Välitetyt matkat (matkat päivittäin ja kuukausittain)

Raportissa täytyy olla seuraavat asiat päivän ja kuukauden tarkkuudella eriteltynä:

- välitettyjen matkojen lukumäärä kilpailutusalueittain
- yksin tehdyt matkat
- yhdistellyt matkat
- matkojen lukumäärä eri kuljetuksissa käytetyn kaluston perusteella (henkilöauto, puhdas ajoneuvo, pieni esteetön ajoneuvo, suuri esteetön ajoneuvo vai parikuljetus, joukkoliikenneauto)
- yhdistelymatkojen lukumäärä (yhdensuuntaista matkaa) ja niiden prosenttiosuus kaikista matkoista. Yhdistellyksi matkaksi lasketaan sellainen yhdensuuntainen matka, jossa ainakin osan matkaa kyydissä on ollut useampi kuin yksi asiakas. Saattajan mukana oloa ei oteta huomioon yhdistelyjen matkojen laskennassa
- matkaketjujen määrä
- keskiarvo matkojen lukumäärästä reitillä
- liikenneolosuhteiden vuoksi tehtyjen matkojen lukumäärä
- vakiotaksiasiakkaiden lukumäärä
- vakiotaksiasiakkaiden tekemien matkojen lukumäärä
- yksinmatkustusoikeudellisten asiakkaiden lukumäärä
- yksinmatkustusoikeuden omaavien matkojen lukumäärä
- reittien kappalemäärä
- puhtaalla ajoneuvolla ajettujen reittien pituus kilometreinä
- reittien pituus yhteensä kilometreinä (pitää sisällään myös puhtaalla ajoneuvolla ajatut km:t)
- reittien vertailupituus kilometreinä
- kulkuneuvon puuttumisen vuoksi peruttujen matkojen lukumäärä ja asiakkaiden lukumäärä, joille on maksettu korvauksia sekä maksetut korvaukset
- matkat, jotka asiakas on perunut palveluntuottajan ilmoittaessa, että tilaus ei tule ajallaan
- saattajan tekemät matkat yhdessä asiakkaan kanssa lukumäärä
- saattajan yksin tekemien matkojen lukumäärä
- ~~verkkotilauksia tekevien asiakkaiden lukumäärä~~
- ~~verkkotilausten lukumäärä erikseen asiakas, terveydenhuolto ja vakiotaksi~~
- suorakorvausmenettelyssä mukana olevien puhtaiden ajoneuvojen lukumäärä.

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

Säästetyt kilometrit

Reittien laskennallinen yhteispituus ilmoitetaan kilometreinä järjestelmän tekemän suunnittelun mukaisesti seuraavilla tavoilla:

- a) jos kaikki matkat olisi tehty yksin (eli jokainen matka omana reittinään suorinta mahdollista tieverkon reittiä pitkin)
- b) jos kaikki matkat ajetaan toteutuneiden yhdistelyiden mukaisesti suorinta tieverkon reittiä pitkin (eli yhteen reittiin kuuluvat ne asiakkaat, jotka todellisuudessa olivat ko. reitillä)

Yhdistelyllä säästettyjen ajokilometrien, matkojen ja kustannusten laskeminen

Säästöjen laskeminen koskee yhdisteltyjä matkoja. Säästöt lasketaan palveluntuottajan järjestelmään suunnitteleminen reittien perusteella seuraavasti:

- (1) Ajomatkasäästö (km) = Laskennallisten yhdistelymatkojen yhteispituus, jos matkat olisi tehty yksin – Yhdisteltyjen reittien yhteispituus.
- (2) Ajokustannussäästö (€) = Ajomatkasäästö * Hankintapäätöksen taksaluokka 1:n km-hinta.
- (3) Reittien määrän säästö (kpl) = Yhdisteltyjen matkojen määrä – Yhdisteltyjen reittien määrä
- (4) Lähtömaksusäästö (€) = Reittien määrään säästö * Hankintapäätöksen mukainen lähtömaksu
- (5) Kokonaissäästö (€) = (2) + (4) = Ajokustannussäästö + Lähtömaksusäästö.

Raportointi tapahtuu päivä- ja kuukausitasolla. Laskennassa ei oteta huomioon saattajien mukanaoloa. Laskelmassa ovat mukana myös alle omavastuun olevat suorakorvausmatkatilaukset.

Puhelinpalvelun laatu

Puhelinpalvelun laatu raportoidaan jokaisen puhelulinjan (asiakkaat, terveydenhuolto ja autoilijat/kuljettajat) osalta kuukausittain.

Raportissa ilmoitetaan seuraavat puhelinpalvelun laatua koskevat asiat:

- tarjottujen tilauspuheluiden määrä päivittäin ja kuukauden aikana yhteensä (kpl)
- vastattujen tilauspuheluiden määrä päivittäin ja kuukauden aikana yhteensä (kpl)
- hoidettujen tilauspuheluiden jonotusajan keskiarvo päivittäin ja kuukausittain (min:ss)

- puhelun keston keskiarvo päivittäin ja kuukausittain (min+ss)
- vastaamattomien puheluiden määrä päivittäin ja kuukauden aikana yhteensä (kpl)
- palveluprosentti päivittäin ja kuukausittain (vastattujen puheluiden osuus kaikista saapuneista puheluista).

Kuukausittainen raportointi tuotetaan Kelalle alla olevien raporttipohjien mukaisesti:

- kuukausiraporttipohja matkamäärät ja puhelinpalvelu, liite 11.8
- raportointipohja yhdistellyt matkat, liite 11.9
- yhdistelymatkojen raporttipohjan täyttöohje, liite 11.10.

8.1 **Palautteet**

Palveluntuottaja raportoi kuukausittain Kelalle palautteiden kappalemäärät aihealueittain eriteltynä (asiakaspalvelu, odotusaika, yhdistely jne), *liite 11.11 Palautteiden kuukausiraporttipohja*.

Lisäksi kuukausiraportissa ilmoitetaan palautteiden kappalemäärä palautekanavittain seuraavasti eriteltynä:

- negatiivisten palautteiden kappalemäärä, palautteen antajan mukaan eriteltynä (asiakas, liikenteenharjoittaja vai terveydenhuolto)
- positiivisten palautteiden kappalemäärä, palautteen antajan mukaan eriteltynä (asiakas, liikenteenharjoittaja vai terveydenhuolto)
- muut palautteet ja tiedustelut sekä kehitysideat.

Palautteiden kuukausiraportissa ilmoitetaan myös tiedot mahdollisista korjaavista toimenpiteistä tai muista palautteiden edellyttämistä seikoista, joilla kehitetään palvelun laatua.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa Kelalle korjaustoimenpiteet, jos palveluntuottajan toiminnassa ilmenee palautteiden kautta puutteita.

8.1.1 **Muu tarpeellinen tieto**

Kelalla on oikeus saada erillisestä pyynnöstä palvelujen suunnittelua, toiminnan kehittämistä ja auditointia varten tarvitsemaansa tietoa.

9 YHTEISTYÖ, KOULUTUS, VIESTINTÄ JA MARKKINOINTI

Palveluntuottajan edellytetään osallistuvan erilaisiin yhteistyöpalaveriin ilman erilliskorvausta. Palveluntuottajan tulee tehdä yhteistyötä terveydenhuollon kanssa esimerkiksi matkojen yhdistelyn kehittämisen suhteen. Palveluntuottajalla on mahdollisuus neuvotella terveydenhuollon toimijoiden kanssa erillisen sivutoimipisteen perustamisesta sairaalan tiloihin. Tästä aiheutuvat kustannukset ovat kokonaisuudessaan palveluntuottajan ja terveydenhuollon välisiä kustannuksia.

Kelalla on vastuu terveydenhuollon ja asiakkaiden tiedottamisesta. Palveluntuottajan on vastattava liikenteenharjoittajien ja kuljettajien tiedottamisesta ja kouluttamisesta. Palveluntuottajan tulee osallistua tarvittaessa myös terveydenhuollon ohjeistamiseen esimerkiksi yhteisissä infotilaisuuksissa. Infotilaisuuksien määrä ja ajankohdat sovitaan käyttöönottoprojektin yhteydessä.

Kela vastaa toimintaohjeista ja koulutuksesta palveluntuottajalle siltä osin kuin se on tarpeellista tämän hankinnan toimeenpanon osalta. Kelan koulutus- ja tiedotusvastuu koskee ainoastaan palvelun toimeenpanoa. Se ei koske esimerkiksi välitysjärjestelmään tai käytettäviin laitteisiin liittyviä teknisiä asioita tai autoilijoille annettavaa koulutusta.

Yhteistyöhön kuuluu Kelan ja palveluntuottajan säännölliset kokoukset käytännön asioihin liittyen. Käyttöönottoprojektin aikana kokouksia on viikoittain ja toiminnan vakiintuessa säännöllisten kokousten järjestämisestä sovitaan yhdessä.

9.1 Asiakkaiden neuvonta ja ohjaus

Palveluntuottajan tehtäviin kuuluu myös asiakkaiden neuvonta ja ohjaus. Tällä tarkoitetaan tavanomaisia matkan tilaamiseen tai suorakorvausmenettelyn käyttöön liittyviä asioita, kuten mitä tietoja matkatilauksen yhteydessä tarvitaan tai mihin asiakas voi Kelan korvaaman matkan tehdä.

Jos asiakkaalla on taksimatkan korvaamiseen liittyviä kysymyksiä, asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä Kelan yhteyskeskukseen, jonka puhelinnumero on 020 692 204.

Palveluntuottajan verkkosivuilla tulee olla ohjeistus, joka sisältää seuraavat tiedot:

1. Tilaa taksi numerosta 0800 xxxxx, tilauspuhelu on maksuton
 - vain Kela-taksista numerosta tilatusta matkasta voit saada korvauksen ja maksat matkasta enintään 25 euron omavastuun
 - tilaa taksi viimeistään matkaa edeltävänä päivänä klo 14 mennessä
 - tilaa taksi tästä numerosta myös silloin, kun tarvitset taksia äkillisesti
 - voit tilata yhdellä kertaa tulevan 2 viikon ajalle kaikki tiedossasi olevat meno- ja paluumatkat
 - tilaa paluumatka vähintään 1 tuntia ennen lähtöaikaa, jos paluumatkan ajankohta on tiedossa
 - tilauspuhelut nauhoitetaan palvelun laadun kehittämiseksi. Tarvittaessa Kela voi myös tarkistaa jälkikäteen tilauksen tietoja. Puhelun yhteydessä antamiasi tietoja ei käytetä muuhun kuin matkan järjestämiseen ja matkakorvauksen käsittelyyn Kelassa. Henkilötietolaissa tarkoitettu tietojen rekisterinpitäjä on Kela.

2. Ilmoita puhelun yhteydessä
 - nimesi ja henkilötunnuksesi
 - tilaatko matkan terveydentilasi vai liikenneolosuhteiden puutteen vuoksi
 - osoite, josta auto sinut noutaa
 - matkan määränpää (esim. sairaala)
 - kellonaika, jolloin sinun tulee olla perillä hoitoyksikössä
 - tuleeko mukaasi apuvälineitä tai saattaja
 - puhelinnumero, josta sinut tavoittaa.
3. Saat tiedon auton arvioidusta saapumisajasta
 - jos tilaamasi taksimatkaan tulee muutoksia, ilmoita niistä välittömästi tilausnumeroon.
 - viimeistään muutoksista on ilmoitettava 2 tuntia ennen sovittua lähtöaikaa
 - saat halutessasi tekstiviesti-ilmoituksen, kun auto on hyväksynyt matkan.
4. Näytä kuljettajalle Kela-korttisi tai henkilöllisyystodistus.
5. Pyydä Todistus matkakorvausta varten (SV 67)
 - jos tarvitset taksia terveydentilasi vuoksi, pyydä siitä todistus terveydenhuollosta (Todistus matkakorvausta varten, SV 67)
 - säilytä kertamatkaa varten kirjoitettu todistus itselläsi 6 kuukauden ajan matkapäivästä. Kela voi pyytää sitä myöhemmin
 - toimita pitkäaikainen taksin käyttöön oikeuttava todistus Kelaan
 - jos terveydenhuollon henkilö tilaa paluumatkasi, et tarvitse todistusta SV67.
6. Vakiotaksiasiakkuus
 - tietyillä asiakasryhmillä on mahdollisuus saada vakiotaksiasiakkuus. Lisää tietoa vakiotaksiasiakkuudesta <https://www.kela.fi/taksimatkat>
 - tietoa vakiotaksikuljetusten järjestämisestä.
7. Anna palautetta
 - asiakkaan kirjallinen palaute palautelomakkeella, *liite 11.7 Palautelomakkeen malli*.
8. Linkitykset kela.fi-sivuille
 - lisätietoja Kelan korvaamat taksimatkat linkitys Kelan verkkosivuille www.kela.fi/taksimatkat.

9.2 Liikenteenharjoittajien ja kuljettajien neuvonta ja ohjaus

Lähtökohtana on se, että Kela ei puutu liikenteenharjoittajan ja palveluntuottajan väliseen toimintaan.

Tilausvälityskeskuksesta tulee olla erillinen normaalihintainen puhelinpalvelu 7 päivänä viikossa 24 tuntia vuorokaudessa. Liikenteenharjoittaja tai kuljettaja voi palvelun kautta ilmoittaa matkaan liittyvistä muutoksista, kuten reittimuutoksista.

Liikenteenharjoittajien ja kuljettajien koulutus

Palveluntuottaja vastaa siitä, että käytettävien laitteiden ja ohjelmistojen käyttöön annetaan etukäteen koulutusta kaikille järjestelmää käyttäville liikenteenharjoittajille ja kuljettajille. Palveluntuottaja vastaa myös siitä, että myöhemmin järjestelmään liittynyt liikenteenharjoittaja ja hänen kuljettajansa saa riittävän koulutuksen ja ohjauksen toiminnasta ja suorakorvausmenettelystä. Koulutuksessa on kiinnitettävä huomiota myös asiakasturvallisuuteen, ja sen tulee sisältää muun muassa asiakkaiden kohtaamiseen, avustamiseen, saattamiseen ja kommunikaatioon liittyviä asioita, sekä yksityisyyden kunnioittamiseen. Lisäksi on pidettävä koulutusta auton turvalaitteiden käsittelystä, apuvälineiden käsittelystä, sekä siitä miten pyörätuoli kiinnitetään ja porrasvetoa käytetään.

Kela edellyttää, että liikenteenharjoittajien ja kuljettajien koulutuksessa käydään läpi

- miten kuljetukset välitetään autoihin
- minkälaisilla säännöillä matkoja yhdistellään
- miten asiakkaiden omavastuuosuudet ja korvaus määräytyvät
- miten ajoneuvolaitteita käytetään
- tietosuojaan liittyviä asioita (esimerkiksi näyttöpäätteen tulee olla asennettu siten, että asiakkaat eivät näe toisten asiakkaiden tietoja, asiakkaalle annettavassa kuitissa ei saa olla muiden asiakkaiden tietoja).

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

- matkapyynnön hyväksyminen (asiakkaalle lähtee tekstiviesti, kun kuljettaja on kuitannut matkatilauksen hoitaakseen kuljetuksen)
- Kelan korvaamissa matkoissa Kela-kortin tai henkilöllisyystodistuksen tarkistaminen
- taksamittarin käyttö
- lisien periminen
- odotustaksan käyttö
- yhdistelymatkan suoritus
- omavastuuosuuden määrä sekä perintä asiakkaalta
- tilaustunnuksen liittäminen maksutapahtumaan oikein (meno-paluussa menomatkan tunnusta ei saa käyttää paluumatkan tunnuksena)
- lisätietokentän käyttäminen ja kuitattuun matkaan tulevien muutosten huomioiminen
- asiakkaan omavastuukuitissa esitettävät asiat ja kuitin antaminen asiakkaalle

- matkan muutokset ja niistä ilmoittaminen kuljetuspalvelukeskukselle
- kuljettajan kuitin säilyttäminen
- vaitiolovelvollisuus.

9.3 Viestintä ja markkinointi

Kelan viestintä

Kela kertoo asiakkaille ja terveydenhuollolle suunnatussa viestinnässä sekä verkkosivuillaan (www.kela.fi) taksimatkojen suorakorvausmenettelystä, mm. matkan tilaamisesta ja esittää kullakin maakunta-alueella toimivien palveluntuottajien yhteystiedot (tilauspuhelinnumerot, sähköpostiosoite sekä linkki palveluntuottajan verkkosivuille). Palveluntuottajien yhteystiedot esitetään Kelan viestinnässä ja verkkosivuilla siten, että edullisimman tarjouksen jättäneen palveluntuottajan yhteystiedot ovat ylimpänä maakuntakohtaisessa yhteystietolistassa.

Markkinointi

Markkinoidessaan palveluaan palveluntuottaja ei saa ohjata tai kannustaa asiakasta tilaamaan suorakorvausmatkat palveluntuottajalta tarjoamalla asiakkaalle tai terveydenhuollolle esim. taloudellista hyötyä. Suorakorvausmenettelyssä saatuja asiakkaiden yhteystietoja ei saa käyttää markkinointitarkoituksiin.

10 MÄÄRITELMÄT

- *Asiakastyytyväisyyskyselyllä* tarkoitetaan Kelan tekemää kyselyä palveluntuottajan toiminnasta.
- *Asiakkaalla* tarkoitetaan palvelun käyttäjää, joka on oikeutettu Kelan korvaamaan suorakorvausmatkaan.
- *Asiakkuustiedolla* tarkoitetaan asiakasta koskevaa tietoa, joita tilausvälityskeskus tarvitsee matkojen välittämässä ja kuljettaja kuljetuksen suorittamisessa.
- *Avustajakoiralla* tarkoitetaan koiraa, joka avustaa fyysisesti toimintarajoitteisia henkilöitä.
- *Edustapalvelimella* tarkoitetaan Kelan hallinnoimaa palvelinta, johon toimitetaan matkojen toteumatietoja maksuliikenne- ja/tai tilausvälityskeskuksista ja josta noudetaan maksettuja tilityksiä koskevat tiedot.
- Esteettömillä *ajoneuvoilla* tarkoitetaan ajoneuvoja, jotka täyttävät Liikenteen turvallisuusviraston 15.6.2018 autojen ja niiden perävaunujen teknisistä vaatimuksista annetun määräyksen (TRAFI/437519/03.04.03.00/2017) kohdassa 3.11 esitetyt vaatimukset. Edellä mainitusta poiketen suurissa esteettömissä ajoneuvoissa tulee olla nostin pyörätuolia varten. Matalalattiaisissa suurissa esteettömissä ajoneuvoissa voi kuitenkin olla nostimen sijasta rakenteeltaan leveyssuunnassa yhtenäinen kulkuluiska, jonka kaltevuus on enintään 8 prosenttia. Suurissa esteettömissä ajoneuvoissa tulee olla vähintään kaksi pyörätuolipaikkaa.
- *Kelan korvaamilla taksimatkoilla* tai *suorakorvausmatkoilla* tarkoitetaan sairauden, raskauden tai Kelan järjestämän kuntoutuksen vuoksi tehtyjä matkoja taksi- tai henkilöliikenneluvallisella autolla.
- *Keskeytyneellä matkalla* tarkoitetaan matkaa, jossa asiakas on jo matkalla terveydenhuollon toimipisteeseen ja saa tiedon matkan aikana ajanvarauksen peruuntumisesta.
- *Kilpailutusalueella* tarkoitetaan kutakin liitteessä 11.1, Maakunta-alueet karttakuvana ja maakuntiin kuuluvat kunnat määritellyistä kilpailutusalueista.
- *Käyntiluonteisella matkalla* tarkoitetaan asiakkaan saman päivän aikana tekemää edestakaista matkaa terveydenhuollon yksikköön esim. laboratorioon tai poliklinikkavastaanotolle.
- *Liikenteenharjoittajalla* tarkoitetaan tässä hankinnassa yksittäistä autoilijaa tai autoilijoiden yhteenliittymää, jotka ovat tehneet palveluntuottajan kanssa sopimuksen suorakorvausmatkojen ajamisesta.
- *Maksukertapalkkiolla* tarkoitetaan palveluntuottajalle maksettavaa matkakohtaista maksua, jolla katetaan osaltaan palveluntuottajalle hankintakokonaisuuden hoitamisesta aiheutuvia kustannuksia. Maksukertapalkkion suuruus määräytyy sen mukaan, onko kuljetus yhden henkilön matka vai yhdistelty matka.
- *Maksuliikenteen hoitajalla* tarkoitetaan toimijaa, joka toimittaa matkojen toteumatiedot Kelan edustapalvelimelle.
- *Maksutapahtumatiedoilla* tarkoitetaan taksamittarin ja maksupäätteen muodostamaa maksutietoa (aika, kilometrit, taksaluokat, hinnat jne.).

- *Matkalla* tarkoitetaan Kelan korvaamaa yhdensuuntaista yhden asiakkaan matkaa esimerkiksi kodin ja hoitolaitoksen välillä. Jokaisella matkalla on oma tilaustunnus.
- *Matkaketjulla* tarkoitetaan matkaa, joka koostuu kahdesta tai useammasta osamatkasta, joka tehdään kahdella tai useammalla kulkuneuvolla, kuten esimerkiksi linja-autolla ja taksilla.
- *OID-koodilla* tarkoitetaan Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen ylläpitämää rekisteriä terveydenhuollon laitoksista.
- *Omapastuuosuudella* tarkoitetaan sairausvakuutuslaissa säädettyä asiakkaan maksamaa yhdensuuntaisen matkan omapastuuosuutta (1.1.2022 enintään 25,00 euroa).
- *Opaskoiralla* tarkoitetaan koiraa, joka avustaa näkövammaisia henkilöitä.
- *Palautelomakkeella* tarkoitetaan liitteen 11.7 mallipohjaa.
- *Paaritaksilla* tarkoitetaan autoa, joka täyttää Trafikin suosituksen pariautojen erityisvaatimuksista TRAFI/242411/03.04.03.00/2016 mukaiset määrittelyt kuitenkin siten, että ennen vuotta 2017 paritaksiksi muutostestastetut autot voivat suorittaa parikulkjetuksia.
- *Peruuntuneella matkalla* tarkoitetaan matkaa, joka on tilattu tilausvälityskeskuksesta, mutta asiakkaan matka ei toteudu tilausajankohtana.
- *Puhelinpalvelun palvelutasolla* tarkoitetaan prosenttimäärää siitä, kuinka moneen tarjottuun asiakaspuheluun (asiakas- ja terveydenhuollonlinja) on pystytty vastaamaan.
- *Puhtaalla ajoneuvolla* tarkoitetaan ajoneuvoa, jonka hiilidioksidipäästöt ovat enintään 50 grammaa hiilidioksidia kilometriltä määriteltynä niiden tyyppihyväksyntävaatimusten mukaisesti, jotka olivat voimassa ensirekisteröinnin ajankohtana voimassa olleen Euroopan unionin lainsäädännön mukaisesti. Lisäksi ajoneuvon todellisissa ajo-olosuhteissa mitatut päästöt (RDE) ovat enintään 80 prosenttia sovellettavista päästörajoista, jotka säädetään moottoriajoneuvojen tyyppihyväksynnästä kevyiden henkilö- ja hyötyajoneuvojen päästöjen (Euro 5 ja Euro 6) osalta ja ajoneuvojen korjaamiseen ja huoltamiseen tarvittavien tietojen saatavuudesta annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EY) N:o 715/2007 tai sen seuraajasäädösten liitteessä I. Todellisissa ajo-olosuhteissa mitatuilla päästöillä (RDE) tarkoitetaan ilman epäpuhtauksia aiheuttavia päästöjä, jotka ilmoitetaan moottoriajoneuvojen ja niiden perävaunujen sekä tällaisiin ajoneuvoihin tarkoitettujen järjestelmien, osien ja erillisten teknisten yksiköiden hyväksymisestä annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2007/46/EY liitteessä IX.
- *Reittitunnuksella* tarkoitetaan yhden tai useamman tilauksen kautta muodostuvaa reittiä, jolla on oma tunnus. Yhteen reittiin liittyy yksi tai useampia tilaustunnuksia riippuen siitä, kuinka monta matkaa on yhdistelty samaan reittiin.
- *Saattajalla* tarkoitetaan henkilöä, joka matkustaa asiakkaan terveydentilan vuoksi asiakkaan mukana.
- *Sarjahoitomatkalla* tarkoitetaan usein toistuvia käyntiluonteisia matkoja, jotka tehdään yleensä samaan terveydenhuollon yksikköön.
- *Sähköisellä suorakorvausmenettelyllä* tarkoitetaan tämän hankinnan palvelukokonaisuutta. Se sisältää tilausvälityksen, matkojen yhdistelyn ja sähköisen suorakorvauksen toteuttamismenetelmän kokonaisuudessaan.

- *SV 67 –todistus (Todistus matkakorvausta varten)* on terveydenhuollon ammattihenkilön kirjoittama todistus asiakkaalle. Siinä määritellään asiakkaan ajankohtaisen terveydentilan perusteella, millainen kulkuneuvo on asiakkaalle soveltuvin. Todistuksessa määritellään myös saattajan tarve ja yksinmatkustusoikeus.
- *Taksamittarilla* tarkoitetaan mittaria, jonka tulee täyttää mittauslaitelilla (707/2011) täytäntöön pantavassa mittauslaitteiden asettamista saataville markkinoille koskevassa jäsenvaltioiden lainsäädännön yhdenmukaistamisesta (uudelleenlaadittu) annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivissä 2014/32/EU, jäljempänä mittauslaitedirektiivi, taksimittarille asetetut vaatimukset ja olla varustettu CE-merkinnällä.

Taksamittarin mittauslaitedirektiivissä tarkoitettun ilmastollisen käyttöympäristön tulee kattaa vähintään ne lämpötilat, joissa taksamittaria käytetään ajoneuvoon asennettuna. Mittauslaitedirektiivissä edellytetty suojaus tietojen turmeltumista vastaan tulee toteuttaa Liikenteen turvallisuusviraston myöntämän asennus- ja korjausluvan haltijan sinetöinnillä tai muulla mittauslaitedirektiivin vaatimukset täyttävällä luotettavalla tavalla. Sinetöinnin on oltava sellainen, ettei mittarin osoitusta voida muuttaa sinetöintiä murtamatta lukuun ottamatta taksien tietojärjestelmien välityksellä sähköisesti suoritettavia taksitaksojen etäasennuksia. Taksamittarista, jonka taksat asennetaan etäasennuksena, tulee olla tulostettavissa raportti viimeksi suoritetusta etäasennuksesta.

- *TAKSO-kyselyllä* tarkoitetaan *sähköistä kyselypalvelua*, jonka avulla tilausvälityskeskus saa Kelasta ajantasaista asiakkaan matkaan liittyvää tietoa (esim. oikeus suorakorvaukseen, erityisajoneuvon käyttöön, yksinmatkustukseen tai vakiotaksin käyttöön).
- *Testisalkulla* tarkoitetaan alueen takseissa käytössä olevia vastaavista ajoneuvolaitteista rakennettua harjoittelulaitteistoa, joka on helposti siirrettävissä koulutuspaikasta toiseen. Sillä voidaan toteuttaa tietoliikennepilottiin ja kuljettajien koulutukseen liittyviä testitilauksia.
- *Tilaustiedoilla* tarkoitetaan tilausvälityskeskuksessa kerättävää tietoa, joka välitetään autolle (tilaustunnus, asiakkaan nimi, matkakohde ym.).
- *Tilaustunnuksella* tarkoitetaan matkan yksilöivää tunnusta, joka syntyy tilausvälityskeskuksen välitysjärjestelmässä ja joka liitetään maksutapahtumaan autossa.
- *Tilausvälityskeskuksella* tarkoitetaan toimijaa, joka ottaa vastaan asiakkaiden matkatilaukset sekä yhdistelee ja välittää matkat autoihin.
- *Vakiotaksiasiakkuudella* tarkoitetaan Kelan erikseen määrittelemiä asiakasryhmiä tai yksittäisiä asiakkaita, joilla on oikeus valita matkoilleen kuljettaja.
- *Vakiotaksilla* tarkoittaa kuljettajaa, joka on vakiotaksiasiakkuuden saaneen asiakkaan kanssa sopinut ajavansa asiakkaan matkat.
- *Vapaaehtoisella erityisryhmien kuljettajakoulutuksella* tarkoitetaan liikenteen palveluista annetun lain 320/2017 26 a §:ssä tarkoitettua taksiliikenteen erityisryhmien kuljettajakoulutusta.
- ***Verkkotilauksella* tarkoitetaan verkon kautta tehtävää matkatilausta.**
- *VTJ-osoitteella* tarkoitetaan henkilön väestötietojärjestelmän mukaista osoitetta.

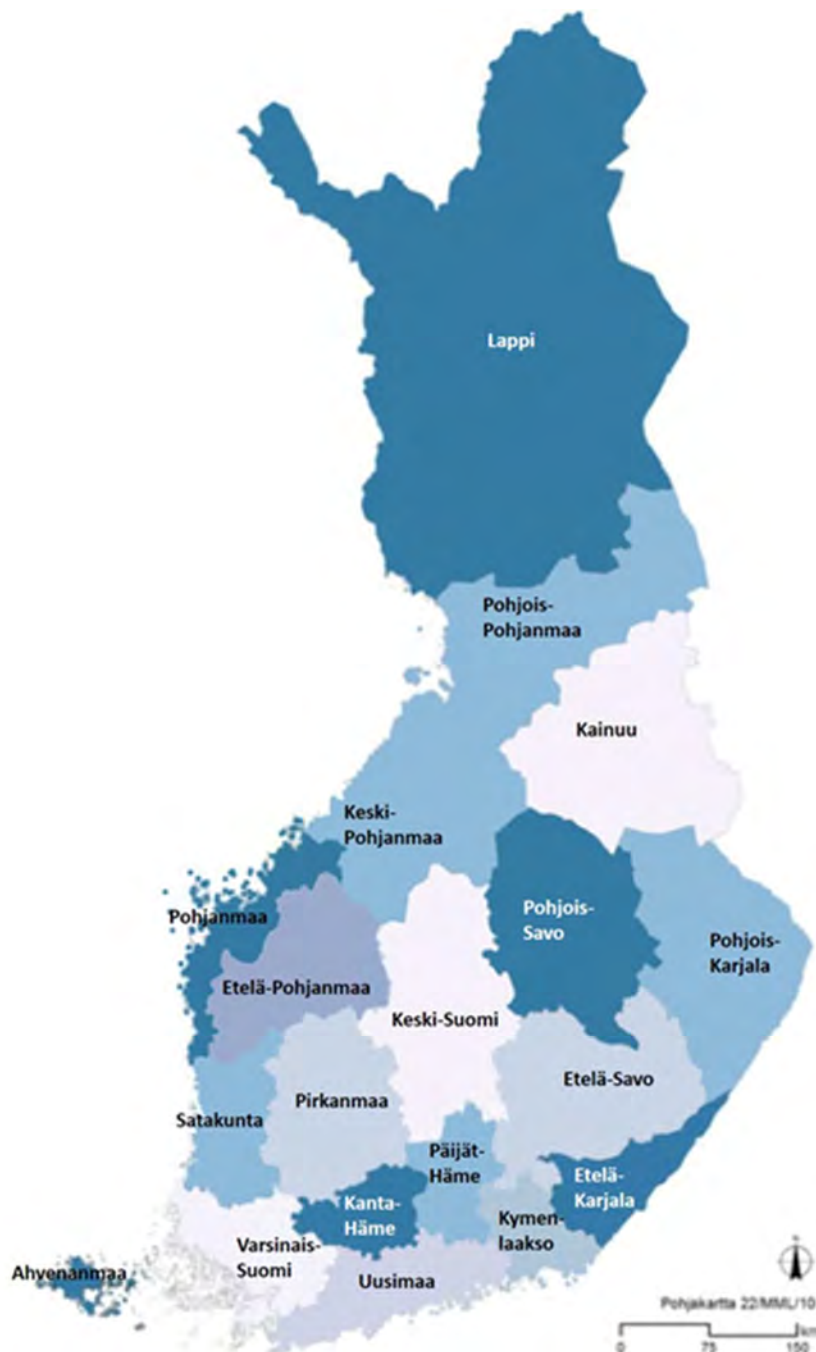
- *Vuotuisella omavastuuosuudella* tarkoitetaan sairausvakuutuslain mukaan korvattavien matkojen vuotuisen omavastuuosuuden (1.1.2022 alkaen 300 euroa) täyttymistä kalenterivuoden aikana. Vuotuinen omavastuuosuus kertyy yhdensuuntaisten matkojen 25 euron omavastuuosuuksista ja tätä pienemmistä kustannuksista. Tämän jälkeen tarpeelliset matkakustannukset korvataan kokonaan.
- *Vuosiomavastuukortti SV 191* on kortti, jolla asiakas osoittaa vuotuisen matkojen omavastuuosuuden täyttymisen.
- *Väliaikainen todistus* on todistus, jolla asiakas voi osoittaa vuosiomavastuuosuuden täyttymisen siihen saakka, kunnes hän saa vuosiomavastuukortin SV 191.
- *Yhdistellyllä matkalla* tarkoitetaan sitä, että kahden tai useamman asiakkaan tilaamat matkat yhdistetään yhdeksi kuljetukseksi.
- *Yksinmatkustusoikeudella* tarkoitetaan sitä, että asiakas ei sovellu sairauden tai sen hetkisen terveydentilan vuoksi yhteiskuljetukseen. Yksinmatkustusoikeuden arvioi aina terveydenhuollon ammattihenkilö. Yksinmatkustusoikeus perustellaan todistuksella SV 67, Todistus matkakorvausta varten.

11 PALVELUKUVAUKSEN LIITTEET

Liite 11.1	Maakunta-alueet karttakuvana ja maakuntiin kuuluvat kunnat
Liite 11.2	Kuljetuskustannusten hintaelementit
Liite 11.3	Kelan korvaamat taksimatkat maakunta-alueittain v. 2019 ja 2020
Liite 11.4	Tilastoja puhelumääristä maakunta-alueittain vuonna 2019, 2020 ja tammi-huhtikuu 2021 (palveluntuottajalta saadut tiedot)
Liite 11.5	Tilitystietojen toimitusohje
Liite 11.6	Tietoturvaohjeet
Liite 11.7	Palautelomakkeen malli
Liite 11.8	Kuukausiraporttipohja matkamäärät ja puhelinpalvelu
Liite 11.9	Raportointipohja yhdistellyt matkat
Liite 11.10	Yhdistelymatkojen raporttipohjan täyttöohje
Liite 11.11	Palautteiden kuukausiraporttipohja
Liite 11.12	Verkkokoulun käyttäjätunnusten hakemuslomake
Liite 11.13	Toimeentulotukiasiakkaan maksusitoumuksen mallikappale
Liite 11.14	TAKSO-kyselyn ja vastaussanomien kuvaus
Liite 11.15	Luova - SSL-yhdyskäytävä (REST)- Liittyjän ohje
Liite 11.16	Selvitys liikenteenharjoittajien tasapuolisesta kohtelusta
Liite 11.17	Kilpailutusaluekohtaiset vähimmäisautomäärät sekä puhtaiden ajoneuvojen vähimmäismäärät
Liite 11.18	Vakiotaksiasiakkuudet maakunnittain
Liite 11.19	Tietoja kuljetuspalveluiden jakaumasta vuorokauden aikana

Liite 11.1 Maakunta-alueet karttakuvana ja maakuntiin kuuluvat kunnat

Kukin maakunnista on erillinen kilpailutusalue. Keski-Pohjanmaan ja Pohjois-Pohjanmaan alue muodostavat yhdessä yhden kilpailutusalueen.



Maakunnat ja niihin kuuluvat kunnat 5.5.2021

Uudenmaan maakunta Kuntanro ja kunta 18 Askola 49 Espoo 78 Hanko 91 Helsinki 92 Vantaa 106 Hyvinkää 149 Inkoo 186 Järvenpää 224 Karkkila 235 Kauniainen 245 Kerava 257 Kirkkonummi 407 Lapinjärvi 434 Loviisa 444 Lohja 505 Mäntsälä 504 Myrskylä 543 Nurmijärvi 611 Pornainen 638 Porvoo 616 Pukkila 710 Raasepori 753 Sipoo 755 Siuntio 858 Tuusula 927 Vihti	Varsinais-Suomen maakunta Kuntanro ja kunta 19 Aura 202 Kaarina 284 Koski Tl 304 Kustavi 322 Kemiönsaari 400 Laitila 423 Lieto 430 Loimaa 445 Parainen 480 Marttila 481 Masku 503 Mynämäki 529 Naantali 538 Nousiainen 561 Oripää 577 Paimio 631 Pyhäranta 636 Pöytyä 680 Raisio 704 Rusko 734 Salo 738 Sauvo 761 Somero 833 Taivassalo 853 Turku 895 Uusikaupunki 918 Vehmaa	Satakunnan maakunta Kuntanro ja kunta 50 Eura 51 Eurajoki 79 Harjavalta 99 Honkajoki 102 Huittinen 181 Jämijärvi 214 Kankaanpää 230 Karvia 271 Kokemäki 484 Merikarvia 531 Nakkila 608 Pomarkku 609 Pori 684 Rauma 747 Siikainen 783 Säkylä 886 Ulvila	Kanta-Hämeen maakunta Kuntanro ja kunta 61 Forssa 82 Hattula 86 Hausjärvi 103 Humppila 109 Hämeenlinna 165 Janakkala 169 Jokioinen 433 Loppi 694 Riihimäki 834 Tammela 981 Ypäjä
Pirkanmaan maakunta Kuntanro ja kunta 20 Akaa 108 Hämeenkyrö 143 Ikaalinen 177 Juupajoki 211 Kangasala 250 Kihniö 291 Kuhmoinen 418 Lempäälä 508 Mänttä- Vilppula 536 Nokia 562 Orivesi	Päijät-Hämeen maakunta Kuntanro ja kunta 16 Asikkala 81 Hartola 98 Hollola 111 Heinola 142 Iitti 316 Kärkölä 398 Lahti 560 Orimattila 576 Padasjoki 781 Sysmä	Kymenlaakson maakunta Kuntanro ja kunta 75 Hamina 285 Kotka 286 Kouvola 489 Miehikkälä 624 Pyhtää 935 Virolahti	Etelä-Karjalan maakunta Kuntanro ja kunta 153 Imatra 405 Lappeenranta 416 Lemi 441 Luumäki 580 Parikkala 689 Rautjärvi 700 Ruokolahti 739 Savitaipale 831 Taipalsaari

581	Parkano						
604	Pirkkala						
619	Punkalaidun						
635	Pälkäne						
702	Ruovesi						
790	Sastamala						
837	Tampere						
887	Urjala						
908	Valkeakoski						
922	Vesilahti						
936	Virrat						
980	Ylöjärvi						
Etelä-Savon maakunta Kuntanro ja kunta		Pohjois-Savon maakunta Kuntanro ja kunta	Pohjois-Karjalan maakunta Kuntanro ja kunta	Keski-Suomen maakunta Kuntanro ja kunta			
46	Enonkoski	140	Iisalmi	90	Heinävesi	77	Hankasalmi
97	Hirvensalmi	171	Joroinen	146	Ilomantsi	172	Joutsa
178	Juva	204	Kaavi	167	Joensuu	179	Jyväskylä
213	Kangasniemi	239	Keitele	176	Juuka	182	Jämsä
491	Mikkeli	263	Kiuruvesi	260	Kitee	216	Kannonkoski
507	Mäntyharju	297	Kuopio	276	Kontiolahti	226	Karstula
588	Pertunmaa	402	Lapinlahti	309	Outokumpu	249	Keuruu
593	Pieksämäki	420	Leppävirta	422	Lieksa	256	Kinnula
623	Puumala	595	Pielavesi	426	Liperi	265	Kivijärvi
681	Rantasalmi	686	Rautalampi	541	Nurmes	275	Konnevesi
740	Savonlinna	687	Rautavaara	607	Polvijärvi	312	Kyyjärvi
768	Sulkava	749	Siilinjärvi	707	Rääkkylä	410	Laukaa
		762	Sonkajärvi	848	Tohmajärvi	435	Luhanka
		778	Suonenjoki	911	Valtimo	495	Multia
		844	Tervo			500	Muurame
		857	Tuusniemi			592	Petäjävesi
		915	Varkaus			601	Pihtipudas
		921	Vesanto			729	Saarijärvi
		925	Vieremä			850	Toivakka
						892	Uurainen
						931	Viitasaari
						992	Äänekoski
Etelä-Pohjanmaan maakunta Kuntanro ja kunta		Pohjanmaan maakunta Kuntanro ja kunta	Keski-Pohjanmaan maakunta Kuntanro ja kunta	Pohjois-Pohjanmaan maakunta Kuntanro ja kunta			
5	Alajärvi	231	Kaskinen	74	Halsua	9	Alavieska
10	Alavus	280	Korsnäs	217	Kannus	69	Haapajärvi
52	Evijärvi	287	Kristiinankaupunki	236	Kaustinen	71	Haapavesi
145	Ilmajoki	288	Kruunupyö	272	Kokkola	72	Hailuoto
151	Isojoki	399	Laihia	421	Lestijärvi	139	Ii
		440	Luoto				

152	Isokyrö	475	Maalahti	584	Perho	208	Kalajoki
218	Karjajoki	499	Mustasaari	849	Toholampi	244	Kempele
232	Kauhajoki	545	Närpiö	924	Veteli	305	Kuusamo
233	Kauhava	598	Pietarsaari			317	Kärsämäki
300	Kuortane	599	Pedersören kunta			425	Liminka
301	Kurikka	893	Uusikaarlepyy			436	Lumijoki
403	Lappajärvi	905	Vaasa			483	Merijärvi
408	Lapua	946	Vöyri			494	Muhos
743	Seinäjoki					535	Nivala
759	Soini					563	Oulainen
846	Teuva					564	Oulu
934	Vimpeli					615	Pudasjärvi
989	Ähtäri					625	Pyhäjoki
						626	Pyhäjärvi
						630	Pyhäntä
						678	Raahe
						691	Reisjärvi
						746	Sievi
						748	Siikajoki
						785	Vaala
						791	Siikalatva
						832	Taivalkoski
						859	Tyrnävä
						889	Utajärvi
						977	Ylivieska
Kainuun maakunta		Lapin maakunta					
Kuntanro ja kunta		Kuntanro ja kunta					
105	Hyrnsalmi	47	Enontekiö				
205	Kajaani	148	Inari				
290	Kuhmo	240	Kemi				
578	Paltamo	241	Keminmaa				
620	Puolanka	261	Kittilä				
697	Ristijärvi	273	Kolari				
765	Sotkamo	320	Kemijärvi				
777	Suomussalmi	498	Muonio				
		583	Pelkosenniemi				
		614	Posio				
		683	Ranua				
		698	Rovaniemi				
		732	Salla				
		742	Savukoski				
		751	Simo				
		758	Sodankylä				
		845	Tervola				
		851	Tornio				

	854	Pello		
	890	Utsjoki		
	976	Ylitornio		

Liite 11.2 Kuljetuskustannusten hintaelementit

Hankinnassa matkakohtainen kuljetuskustannus muodostuu seuraavista hintaelementeistä:

- perusmaksu
- ajomatkamaksu
- odotusmaksu
- avustamislisä

Perusmaksu

Kiinteähintainen perusmaksu, kun kuljetus on alkanut arkipäivänä klo 6:n ja 20:n välisenä aikana taikka klo 6:n ja 16:n välisenä aikana lauantaina tai kirkkolain (1054/1993) 4 luvun 3 §:n mukaisten juhlapäivien, vapunpäivän tai itsenäisyyspäivän aattona.

Muina aikoina ja sunnuntain ollessa aattopäivä, maksetaan korkeampaa perusmaksua.

Ajomatkamaksu

Ajomatkamaksu määräytyy ajomatkan pituuden ja matkustajien lukumäärän perusteella ja se jaetaan kahteen taksaluokkaan:

- taksaluokka I (1-4 henkilöä)
- taksaluokka II (yli 4 henkilöä).

Jos asiakkaan kuljettaminen edellyttää autoa, jossa on paarivarustus, ajomatkamaksu määräytyy taksaluokan II mukaisesti, jos auto ja sen varustus täyttävät Liikenteen turvallisuusviraston 1 päivänä heinäkuuta 2016 antamassa suosituksessa (TRAFI/242411/03.04.03.00/2016) edellytetyt paariautojen erityisvaatimukset, kuitenkin siten, että ennen vuotta 2017 paritaksiksi muutoksikatsastetut autot voivat suorittaa paarikuljetuksia.

Taksaluokkaa valittaessa kaksi alle 12-vuotiasta lasta lasketaan yhdeksi henkilöksi.

Odotuslajit (odotusaika ja hidas ajo)

Odotusaikaa voidaan veloittaa yhdensuuntaisen matkan osalta enintään 15 minuutin ajalta:

- jos ajoneuvo on odottanut asiakasta tilauspaikalla hänen myöhästyttyään esimerkiksi avuntarpeesta johtuvasta tai muusta hyväksyttävästä syystä ja
- jos matkustaja on poistunut ajoneuvosta kuljetuksen aikana apteekissa käynnin tai apuvälineen hakemisen vuoksi. Tällaisessa tilanteessa matkasta korvataan ylimääräiset kilometrit ja enintään 15 minuutin odotusaika. Yhteiskuljetuksessa apteekkikäynti keskitetään yhteen apteekkiin. Yhteiskuljetuksessa odotusta korvataan enintään 15 minuuttia/apteekissa asioiva matkustaja ja
- jos asiakkaan terveydentilasta johtuvasta syystä joudutaan pysähtymään yli kahden (2) tunnin yhdensuuntaisella matkalla.

Odotusaika ei sisälly ajomatkamaksun taksaluokkiin, mutta se on eriteltävä omaksi odotuslajikseen (tuntihinta, aika ja kustannus).

Hidas ajoa voidaan veloittaa ajomatkamaksun sijasta, jos ajo liikenteen ruuhkautumisen tai muun vastaavan syyn takia on ollut niin hidasta, että odotusmaksu on tullut ajomatkamaksua korkeammaksi.

Hidas ajo sisältyy ajomatkamaksun taksaluokkiin ja se on eriteltävä myös omaksi odotuslajikseen (tuntihinta, aika ja kustannus).

Avustamislisä

Avustamislisän määrään vaikuttaa avustamistarve. Avustamislisää on kahta eri suuruista ja se voidaan periä vain kertaalleen yhdeltä kuljetuskerralta.

- Avustamislisä voidaan periä, jos asiakas on tarvinnut avustamista noutokohteesta autoon tai kuljetuksen päätepisteessä autosta sisätilaan ja kuljettaminen on edellyttänyt invataksia tai esteetöntä taksiautoa. Edellytyksenä on, että terveydenhuollon edustaja on määritellyt kulkuneuvon ja avustamisen tarpeellisuuden.
- Jos asiakasta on avustettu edellä mainittujen edellytysten lisäksi kantamalla hänet käsivoimin tai erityisen CE-merkityn porraskiipijän avulla rakennuksen vähintään neljä askelmaa käsittävässä portaikossa tai asiakasta on avustettu CE-merkityillä paareilla ja asiakkaan kuljettaminen on edellyttänyt ajoneuvoa, joka täyttää Liikenteen turvallisuusviraston 1 päivänä heinäkuuta 2016 antamassa suosituksessa (TRAFI/242411/03.04.03.00/2016) edellytetyt vaatimukset paariautojen erityisvaatimuksista tai auto on muutokatsastettu paritaksiksi ennen vuotta 2017, avustamislisä on määrältään korkeampi.

Kuljetuskustannusten laskutus alkaa siitä hetkestä, kun auto on noutokohteessa, sovittuna ajankohtana. Kuljetuskustannusten laskutus loppuu siihen hetkeen, kun asiakas on kohdeosoitteessa.

Liite 11.3 Kelan korvaamat taksimatkat maakunta-alueittain v. 2019 ja 2020

Kela korvaa asiakkaan matkakustannuksia sairausvakuutuslain perusteella silloin, kun matka tehdään asiakkaan sairauden, raskauden tai kuntoutuksen vuoksi.

Matkakorvaus myönnetään matkasta, joka tehdään asiakkaan vakinaisesta kotiosoitteesta yleensä lähimpään terveydenhuollon yksikköön, josta asiakas voi saada tarpeellisen hoidon. Samoin korvausta myönnetään matkoista, jotka asiakas tekee terveydenhuollon yksiköstä vakinaiseen kotiosoitteeseensa. Tavallisesti lähimpänä hoitopaikkana pidetään kunnan tai kuntayhtymän niin sanottua pääterveyskeskusta. Useimmiten matka julkisen terveydenhuollon yksikköön korvataan selvittämättä, mitä hoitoa asiakas on saanut. Kun kunta tai kuntayhtymä antaa asiakkaalle maksusitoumuksen tai kyse on matkasta korkeakouluopiskelijoiden opiskeluterveydenhuollosta annetun lain (695/2019) mukaiseen hoitopaikkaan, matka korvataan sinne, mistä asiakas on hoidon saanut.

Asiakkaan hoitopaikka voi perustua valinnan vapauteen tai asiakas on voinut saada kunnalta tai kuntayhtymältä palvelusetelin. Tällöin matka korvataan enintään niiden kustannusten mukaan, jotka aiheutuisivat, jos asiakas matkustaisi kotiosoitteesta pääterveyskeskukseen (perusterveydenhuollon palvelut) tai yliopistosairaalaan (erikoissairaanhoito).

Matkakorvaus myönnetään halvimman käytössä olevan matkustustavan mukaan siten, että asiakkaan terveydentila otetaan huomioon. Taksilla tehty matka korvataan silloin, kun terveydenhuollon edustaja on katsonut asiakkaan terveydentilan edellyttävän taksin käyttöä. Tällöinkin ensisijainen matkustustapa on yhdistelty taksimatka. Asiakkaan matkaoikeus selvitetään terveydenhuollon antamalla todistuksella SV 67, Todistus matkakorvausta varten. Jos terveydenhuolto tilaa asiakkaalle matkan, ei todistusta SV 67 tarvita.

Asiakkaalla voi olla oikeus taksimatkaan myös puutteellisten liikenneyhteyksien vuoksi. Kun asiakas tekee tilausta, hänen täytyy itse perustella liikenneolosuhteet. Asiakkaalle voidaan myöntää oikeus taksilla tehtyyn matkaan siltä osin, kun joukkoliikennettä ei ole käytettävissä.

Yhdensuuntaisen matkan omavastuuosuus on enintään 25,00 euroa. Jos matkan kustannus jää alle omavastuun, asiakkaalta peritään omavastuuosuutena vain matkan todellinen kustannus. Asiakkaan vuotuinen omavastuuosuus on 300 euroa. Tämä omavastuu kertyy kaikista eri kulkuneuvoilla tehtyjen matkojen omavastuuosuuksista tai sitä pienemmistä kustannuksista. Kun vuotuinen omavastuuosuus on täyttynyt, Kela lähettää asiakkaalle vuotuisen omavastuun täyttymisestä kertovan kortin SV 191. Jos asiakas esittää SV 191 kortin tai väliaikaisen todistuksen vuosiomavastuun täyttymisestä autoilijalle, matkasta ei peritä omavastuuosuutta. Ensisijaisesti omavastuun periminen selvitetään TAKSO-kyselyllä.

Asiakas ei saa korvausta sellaisesta matkasta, jota ei ole tilattu Kelan kanssa sopimuksen tehneeltä palveluntuottajalta.

Kelan korvaamat taksimatkat ja tilastot vuosilta 2019, 2020 (Kelasto)

Alla esiteltävät luvut sisältävät kaikki Kelan korvaamat matkat, jotka on tehty taksilla, invataksilla, paritaksilla tai henkilöliikenneluvallisella autolla. Luvut sisältävät myös sellaiset taksimatkat, jotka asiakas on tilannut suoraan autoilijalta. Tilastot ovat vuosilta 2019 ja 2020.

Kela ei vastaa tilastoissa mahdollisesti olevista virheellisyyksistä ja niiden mahdollisesti aiheuttamista vahingoista. Kela ei sitoudu mihinkään tiettyyn hankittavan palvelun määrään, eikä mitään Kelan suullisesti tai kirjallisesti antamaa ilmausta pidä tulkita tällaiseksi sitoumukseksi. Matkoja koskevat matkamäärien tiedot perustuvat Kelan korvaustilastoon, joka laaditaan asiakkaan kotikunnan mukaisten tietojen perusteella.

Etelä-Karjala

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2020	Taksimatkat yhteensä	11 769	100 166	6 552 273	5 295 805
	-Invataksi	3 521	24 168	1 421 498	1 089 907
	-Paaritaksi	1 340	2 757	374 792	321 467
	-Taksi	9 433	73 241	4 755 983	3 884 431
2019	Taksimatkat yhteensä	11 769	109 985	6 463 102	5 177 241
	-Invataksi	3 486	29 776	1 689 124	1 334 713
	-Paaritaksi	1 348	2 937	383 585	328 314
	-Taksi	9 433	77 272	4 390 393	3 514 214

Etelä-Pohjanmaa

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2020	Taksimatkat yhteensä	17 923	152 759	12 445 762	10 487 454
	-Invataksi	3 466	32 440	1 850 889	1 506 583
	-Paaritaksi	2 885	6 736	892 232	763 034
	-Taksi	15 057	113 583	9 702 641	8 217 836
2019	Taksimatkat yhteensä	18 419	167 822	12 577 132	10 488 049
	-Invataksi	3 453	36 045	1 984 314	1 625 744
	-Paaritaksi	2 979	6 932	888 555	754 375
	-Taksi	15 639	124 845	9 704 263	8 107 930

Etelä-Savo

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2020	Taksimatkat yhteensä	14 667	113 342	9 055 522	7 570 818
	-Invataksi	2 577	22 940	1 220 880	964 915
	-Paaritaksi	1 889	3 669	492 800	416 613
	-Taksi	12 570	86 733	7 341 842	6 189 291
2019	Taksimatkat yhteensä	15 167	129 583	9 201 659	7 621 640
	-Invataksi	2 573	27 596	1 372 428	1 088 268
	-Paaritaksi	2 014	3 966	537 994	456 831
	-Taksi	13 181	98 021	7 291 237	6 076 541

Kainuu

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2020	Taksimatkat yhteensä	9 194	69 660	7 900 473	6 919 285
	-Invataksi	993	10 295	616 927	499 068
	-Paaritaksi	1 330	2 907	545 814	484 644
	-Taksi	8 163	56 458	6 737 732	5 935 573
2019	Taksimatkat yhteensä	9 323	78 786	7 212 973	6 194 286
	-Invataksi	1 031	12 209	680 390	549 740
	-Paaritaksi	1 273	2 819	472 031	410 383
	-Taksi	8 328	63 758	6 060 552	5 234 163

Kanta-Häme

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2020	Taksimatkat yhteensä	11 331	97 148	5 881 566	4 772 450
	-Invataksi	2 506	18 961	1 040 521	828 027
	-Paaritaksi	1 349	3 159	324 063	269 949
	-Taksi	9 253	75 028	4 516 983	3 674 474
2019	Taksimatkat yhteensä	12 014	116 213	6 444 348	5 192 938
	-Invataksi	2 618	21 375	1 081 932	841 166
	-Paaritaksi	1 390	3 389	322 250	261 836
	-Taksi	9 844	91 449	5 040 166	4 089 936

Keski-Pohjanmaa

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2020	Taksimatkat yhteensä	4 601	34 021	3 662 542	3 217 384
	-Invataksi	695	8 312	399 996	321 460
	-Paaritaksi	757	1 524	264 392	230 735
	-Taksi	3 852	24 185	2 998 154	2 665 189
2019	Taksimatkat yhteensä	4 824	38 545	3 374 614	2 902 307
	-Invataksi	773	11 000	504 120	415 775
	-Paaritaksi	766	1 724	308 773	274 214
	-Taksi	4 079	25 821	2 561 721	2 212 318

Keski-Suomi

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2020	Taksimatkat yhteensä	21 328	166 841	11 989 428	9 878 350
	-Invataksi	3 383	30 315	1 515 167	1 173 946
	-Paaritaksi	2 056	3 798	503 243	420 384
	-Taksi	18 703	132 728	9 971 017	8 284 019
2019	Taksimatkat yhteensä	21 933	187 176	11 850 866	9 606 624
	-Invataksi	3 505	37 855	1 834 605	1 452 470
	-Paaritaksi	2 309	4 316	527 722	436 647
	-Taksi	19 317	145 005	9 488 539	7 717 507

Kymenlaakso

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2020	Taksimatkat yhteensä	14 834	119 001	7 370 075	5 805 490
	-Invataksi	4 390	27 814	1 497 801	1 109 621
	-Paaritaksi	1 546	2 963	313 984	246 384
	-Taksi	11 557	88 224	5 558 290	4 449 485
2019	Taksimatkat yhteensä	14 677	127 918	6 845 108	5 218 328
	-Invataksi	4 296	30 749	1 471 808	1 060 807
	-Paaritaksi	1 743	3 752	386 793	305 193
	-Taksi	11 345	93 417	4 986 508	3 852 329

Lappi

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2020	Taksimatkat yhteensä	15 457	120 128	14 795 092	13 242 483
	-Invataksi	2 698	25 628	1 437 089	1 166 219
	-Paaritaksi	1 627	3 210	786 236	720 328
	-Taksi	13 300	91 290	12 571 768	11 355 936
2019	Taksimatkat yhteensä	15 589	134 467	13 676 914	12 099 468
	-Invataksi	2 780	30 385	1 577 769	1 293 036
	-Paaritaksi	1 703	3 358	794 790	725 415
	-Taksi	13 405	100 724	11 304 355	10 081 017

Pirkanmaa

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2020	Taksimatkat yhteensä	33 975	325 656	16 798 111	13 286 313
	-Invataksi	4 677	73 545	3 383 222	2 801 331
	-Paaritaksi	3 942	6 533	661 494	523 991
	-Taksi	29 450	245 578	12 753 395	9 960 992
2019	Taksimatkat yhteensä	33 371	357 243	17 070 075	13 490 302
	-Invataksi	4 637	86 043	3 860 712	3 258 367
	-Paaritaksi	4 289	7 234	734 971	581 481
	-Taksi	28 676	263 966	12 474 392	9 650 453

Pohjanmaa

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2020	Taksimatkat yhteensä	10 014	73 526	5 736 912	4 790 864
	-Invataksi	2 337	20 345	1 001 286	782 523
	-Paaritaksi	1 704	3 367	495 325	428 470
	-Taksi	7 795	49 814	4 240 302	3 579 871
2019	Taksimatkat yhteensä	10 263	80 311	5 442 245	4 455 116
	-Invataksi	2 322	22 912	1 065 680	832 059
	-Paaritaksi	1 785	3 290	476 432	409 619
	-Taksi	8 022	54 109	3 900 133	3 213 437

Pohjois-Karjala

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2020	Taksimatkat yhteensä	16 873	111 923	10 021 357	8 445 372
	-Invataksi	2 690	21 687	1 338 139	1 097 592
	-Paaritaksi	1 674	3 512	588 251	519 963
	-Taksi	14 776	86 724	8 094 967	6 827 817
2019	Taksimatkat yhteensä	16 863	122 606	9 214 705	7 577 570
	-Invataksi	2 682	25 804	1 401 335	1 135 012
	-Paaritaksi	1 899	3 795	605 215	525 944
	-Taksi	14 808	93 007	7 208 154	5 916 614

Pohjois-Pohjanmaa

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2020	Taksimatkat yhteensä	32 690	274 142	25 506 213	22 117 261
	-Invataksi	3 843	46 593	2 578 084	2 121 301
	-Paaritaksi	3 678	7 819	1 412 995	1 256 417
	-Taksi	29 142	219 730	21 515 133	18 739 543
2019	Taksimatkat yhteensä	32 480	294 885	23 620 099	20 177 825
	-Invataksi	3 894	55 167	2 952 542	2 459 086
	-Paaritaksi	3 789	8 376	1 381 985	1 215 358
	-Taksi	28 976	231 342	19 285 571	16 503 382

Pohjois-Savo

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2020	Taksimatkat yhteensä	24 479	175 826	12 572 856	10 231 406
	-Invataksi	4 412	37 473	1 955 900	1 538 775
	-Paaritaksi	2 906	5 092	677 104	569 353
	-Taksi	20 850	133 261	9 939 852	8 123 279
2019	Taksimatkat yhteensä	25 154	199 574	12 404 514	9 888 029
	-Invataksi	4 455	42 215	2 119 429	1 678 440
	-Paaritaksi	3 130	5 470	674 663	558 078
	-Taksi	21 693	151 889	9 610 422	7 651 511

Päijät-Häme

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2020	Taksimatkat yhteensä	13 378	96 707	5 794 265	4 577 727
	-Invataksi	1 954	18 080	908 143	707 541
	-Paaritaksi	2 026	3 372	366 237	288 491
	-Taksi	11 230	75 255	4 519 885	3 581 695
2019	Taksimatkat yhteensä	13 519	109 107	6 247 512	4 966 530
	-Invataksi	2 125	21 919	1 067 298	837 978
	-Paaritaksi	2 453	4 477	460 351	358 856
	-Taksi	11 293	82 711	4 719 863	3 769 697

Satakunta

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2020	Taksimatkat yhteensä	16 652	142 820	8 818 348	7 145 964
	-Invataksi	3 629	34 387	1 564 804	1 200 352
	-Paaritaksi	2 925	5 678	671 614	555 327
	-Taksi	12 968	102 755	6 581 930	5 390 285
2019	Taksimatkat yhteensä	17 526	168 046	9 427 752	7 581 488
	-Invataksi	3 647	40 735	1 807 113	1 409 825
	-Paaritaksi	3 212	6 042	675 733	545 908
	-Taksi	13 902	121 269	6 944 907	5 625 754

Uusimaa

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2020	Taksimatkat yhteensä	65 837	557 601	26 360 927	19 894 356
	-Invataksi	16 707	132 434	6 593 369	5 158 874
	-Paaritaksi	1 031	1 489	225 763	192 085
	-Taksi	54 966	423 678	19 541 795	14 543 397
2019	Taksimatkat yhteensä	68 479	641 889	28 091 952	21 123 502
	-Invataksi	15 804	147 552	6 957 634	5 499 323
	-Paaritaksi	1 028	1 796	241 979	205 248
	-Taksi	58 466	492 541	20 892 340	15 418 930

Varsinais-Suomi

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
2020	Taksimatkat yhteensä	29 853	309 689	14 751 150	11 549 127
	-Invataksi	9 697	95 420	4 572 798	3 659 640
	-Paaritaksi	2 985	5 442	544 353	434 836
	-Taksi	22 914	208 827	9 633 999	7 454 651
2019	Taksimatkat yhteensä	30 555	350 014	15 518 693	12 128 083
	-Invataksi	9 814	106 825	4 867 387	3 930 671
	-Paaritaksi	3 146	5 938	557 729	437 912
	-Taksi	23 719	237 251	10 093 578	7 759 500

***Liite 11.4 Tilastoja puhelumääristä maakunta-alueittain vuonna 2019, 2020 ja tammi-huhtikuu 2021
(palveluntuottajalta saadut tiedot)***

Liitteessä esitetään asiakkaiden ja terveydenhuollon puhelinnumeroihin tarjotut puhelut maakunnittain ajalta tammi-joulukuu vuosilta 2019 ja 2020 sekä tammi-huhtikuu vuodelta 2021.

Etelä-Karjala

Asiakaspuhelut v. 2019

Tammikuu	5798
Helmikuu	5008
Maaliskuu	5417
Huhtikuu	5098
Toukokuu	5284
Kesäkuu	4856
Heinäkuu	4854
Elokuu	5405
Syyskuu	5399
Lokakuu	5583
Marraskuu	5259
Joulukuu	4573
Yhteensä	62534

Terveydenhuollon puhelut v. 2019

Tammikuu	2177
Helmikuu	1869
Maaliskuu	2029
Huhtikuu	1884
Toukokuu	2136
Kesäkuu	2097
Heinäkuu	2024
Elokuu	2065
Syyskuu	2104
Lokakuu	2203
Marraskuu	2072
Joulukuu	2100
Yhteensä	24760

Asiakaspuhelut v. 2020

Tammikuu	5213
Helmikuu	4877
Maaliskuu	4452
Huhtikuu	3324
Toukokuu	3806
Kesäkuu	4548
Heinäkuu	4161
Elokuu	4802
Syyskuu	5613
Lokakuu	5584
Marraskuu	5682
Joulukuu	5231
Yhteensä	57293

Terveydenhuollon puhelut v. 2020

Tammikuu	2200
Helmikuu	2216
Maaliskuu	1832
Huhtikuu	1640
Toukokuu	1936
Kesäkuu	2198
Heinäkuu	2049
Elokuu	2139
Syyskuu	2320
Lokakuu	2218
Marraskuu	2436
Joulukuu	2441
Yhteensä	25625

**Asiakaspuhelut v. 2021 1-4
kk:t**

Tammikuu	5332
Helmikuu	5570

Terveydenhuollon puhelut v. 2021 1-4 kk:t

Tammikuu	2380
Helmikuu	2331

Maaliskuu	5939	Maaliskuu	2338
Huhtikuu	5279	Huhtikuu	2230
Yhteensä	22120	Yhteensä	9279

Etelä-Pohjanmaa**Asiakaspuhelut v. 2019**

Tammikuu	10499
Helmikuu	9616
Maaliskuu	9918
Huhtikuu	9342
Toukokuu	9880
Kesäkuu	8994
Heinäkuu	8316
Elokuu	9525
Syyskuu	9773
Lokakuu	10505
Marraskuu	11509
Joulukuu	11175
Yhteensä	119052

Terveysthuollon puhelut v. 2019

Tammikuu	2390
Helmikuu	2143
Maaliskuu	2276
Huhtikuu	2004
Toukokuu	2268
Kesäkuu	2012
Heinäkuu	2002
Elokuu	2293
Syyskuu	2381
Lokakuu	2539
Marraskuu	2657
Joulukuu	2653
Yhteensä	24965

Asiakaspuhelut v. 2020

Tammikuu	10114
Helmikuu	8755
Maaliskuu	8027
Huhtikuu	5346
Toukokuu	6099
Kesäkuu	7641
Heinäkuu	7013
Elokuu	8595
Syyskuu	9656
Lokakuu	9387
Marraskuu	9787
Joulukuu	9224
Yhteensä	99644

Terveysthuollon puhelut v. 2020

Tammikuu	2627
Helmikuu	2277
Maaliskuu	2029
Huhtikuu	1465
Toukokuu	1797
Kesäkuu	1960
Heinäkuu	1815
Elokuu	2013
Syyskuu	2170
Lokakuu	2139
Marraskuu	2249
Joulukuu	2278
Yhteensä	24819

**Asiakaspuhelut v. 2021 1-4
kk:t**

Tammikuu	9391
Helmikuu	9688
Maaliskuu	9866
Huhtikuu	9357
Yhteensä	38302

Terveysthuollon puhelut v. 2021 1-4 kk:t

Tammikuu	2316
Helmikuu	2239
Maaliskuu	2416
Huhtikuu	2148
Yhteensä	9119

Etelä-Savo**Asiakaspuhelut v. 2019**

Tammikuu	8975
Helmikuu	8247
Maaliskuu	8550
Huhtikuu	8310
Toukokuu	8826
Kesäkuu	7732
Heinäkuu	7265
Elokuu	8062
Syyskuu	6955
Lokakuu	9413
Marraskuu	8979
Joulukuu	7785
Yhteensä	99099

Terveystenhuollon puhelut v. 2019

Tammikuu	2407
Helmikuu	2159
Maaliskuu	2255
Huhtikuu	2109
Toukokuu	2299
Kesäkuu	2135
Heinäkuu	2063
Elokuu	2275
Syyskuu	1769
Lokakuu	2371
Marraskuu	2172
Joulukuu	69
Yhteensä	24083

Asiakaspuhelut v. 2020

Tammikuu	8585
Helmikuu	7545
Maaliskuu	6535
Huhtikuu	4462
Toukokuu	6081
Kesäkuu	7681
Heinäkuu	6791
Elokuu	8330
Syyskuu	9424
Lokakuu	9233
Marraskuu	9637
Joulukuu	8759
Yhteensä	93063

Terveystenhuollon puhelut v. 2020

Tammikuu	2298
Helmikuu	1943
Maaliskuu	1795
Huhtikuu	1571
Toukokuu	1877
Kesäkuu	2239
Heinäkuu	2107
Elokuu	2215
Syyskuu	2225
Lokakuu	2259
Marraskuu	2257
Joulukuu	2340
Yhteensä	25126

**Asiakaspuhelut v. 2021 1-4
kk:t**

Tammikuu	9142
Helmikuu	9728
Maaliskuu	10166
Huhtikuu	9182
Yhteensä	38218

Terveystenhuollon puhelut v. 2021 1-4 kk:t

Tammikuu	2370
Helmikuu	2292
Maaliskuu	2399
Huhtikuu	2285
Yhteensä	9346

Kainuu**Asiakaspuhelut v. 2019**

Tammikuu	3989
Helmikuu	3331
Maaliskuu	3634
Huhtikuu	3740
Toukokuu	3677
Kesäkuu	3398
Heinäkuu	2732
Elokuu	3444
Syyskuu	3777
Lokakuu	4001
Marraskuu	3824
Joulukuu	3382
Yhteensä	42929

Terveydenhuollon puhelut v. 2019

Tammikuu	1746
Helmikuu	1419
Maaliskuu	1541
Huhtikuu	1448
Toukokuu	1585
Kesäkuu	1504
Heinäkuu	1318
Elokuu	1479
Syyskuu	1537
Lokakuu	1611
Marraskuu	1543
Joulukuu	1524
Yhteensä	18255

Asiakaspuhelut v. 2020

Tammikuu	3588
Helmikuu	3573
Maaliskuu	3153
Huhtikuu	2152
Toukokuu	2655
Kesäkuu	3046
Heinäkuu	2490
Elokuu	3333
Syyskuu	3657
Lokakuu	3568
Marraskuu	3743
Joulukuu	3254
Yhteensä	38212

Terveydenhuollon puhelut v. 2020

Tammikuu	1491
Helmikuu	1441
Maaliskuu	1344
Huhtikuu	1112
Toukokuu	1226
Kesäkuu	1367
Heinäkuu	1317
Elokuu	1353
Syyskuu	1451
Lokakuu	1347
Marraskuu	1313
Joulukuu	1382
Yhteensä	16144

**Asiakaspuhelut v. 2021 1-4
kk:t**

Tammikuu	3458
Helmikuu	3553
Maaliskuu	3282
Huhtikuu	3185
Yhteensä	13478

Terveydenhuollon puhelut v. 2021 1-4 kk:t

Tammikuu	1299
Helmikuu	1273
Maaliskuu	1254
Huhtikuu	1247
Yhteensä	5073

Kanta-Häme**Asiakaspuhelut v. 2019**

Tammikuu	5641
Helmikuu	5052
Maaliskuu	5320
Huhtikuu	5014
Toukokuu	5417
Kesäkuu	4782
Heinäkuu	4220
Elokuu	5354
Syyskuu	5937
Lokakuu	6277
Marraskuu	6185
Joulukuu	5366
Yhteensä	64565

Terveystenhuollon puhelut v. 2019

Tammikuu	1175
Helmikuu	1098
Maaliskuu	1178
Huhtikuu	1093
Toukokuu	1166
Kesäkuu	1103
Heinäkuu	1085
Elokuu	1080
Syyskuu	1129
Lokakuu	1199
Marraskuu	1054
Joulukuu	1159
Yhteensä	13519

Asiakaspuhelut v. 2020

Tammikuu	5491
Helmikuu	5078
Maaliskuu	4424
Huhtikuu	2791
Toukokuu	3588
Kesäkuu	4465
Heinäkuu	4176
Elokuu	5212
Syyskuu	5712
Lokakuu	5731
Marraskuu	6236
Joulukuu	2920
Yhteensä	55824

Terveystenhuollon puhelut v. 2020

Tammikuu	1109
Helmikuu	1084
Maaliskuu	1047
Huhtikuu	788
Toukokuu	939
Kesäkuu	1146
Heinäkuu	1231
Elokuu	1299
Syyskuu	1293
Lokakuu	1217
Marraskuu	1293
Joulukuu	698
Yhteensä	13144

**Asiakaspuhelut v. 2021 1-4
kk:t**

Tammikuu	5208
Helmikuu	5421
Maaliskuu	5769
Huhtikuu	4975
Yhteensä	21373

Terveystenhuollon puhelut v. 2021 1-4 kk:t

Tammikuu	1646
Helmikuu	1643
Maaliskuu	1625
Huhtikuu	1479
Yhteensä	6393

Keski- ja Pohjois-Pohjanmaa**Asiakaspuhelut suomi v. 2019**

Tammikuu	15812
Helmikuu	15343
Maaliskuu	15328
Huhtikuu	15580
Toukokuu	15256
Kesäkuu	14019
Heinäkuu	11386
Elokuu	14625
Syyskuu	15713
Lokakuu	16729
Marraskuu	16805
Joulukuu	14372
Yhteensä	180968

Asiakaspuhelut ruotsi v. 2019

Tammikuu	82
Helmikuu	78
Maaliskuu	62
Huhtikuu	75
Toukokuu	75
Kesäkuu	85
Heinäkuu	47
Elokuu	75
Syyskuu	110
Lokakuu	84
Marraskuu	102
Joulukuu	94
Yhteensä	969

Terveystieteiden puhelut v. 2019

Tammikuu	5986
Helmikuu	5741
Maaliskuu	5646
Huhtikuu	5630
Toukokuu	5623
Kesäkuu	5516
Heinäkuu	5045
Elokuu	5381
Syyskuu	5852
Lokakuu	6083
Marraskuu	6022
Joulukuu	5939
Yhteensä	68464

Asiakaspuhelut v. 2020

Tammikuu	15847
Helmikuu	14988
Maaliskuu	12548
Huhtikuu	8964
Toukokuu	10929
Kesäkuu	12647
Heinäkuu	10881
Elokuu	14485
Syyskuu	15641
Lokakuu	15420
Marraskuu	16178
Joulukuu	14207
Yhteensä	162735

Asiakaspuhelut ruotsi v. 2019

Tammikuu	113
Helmikuu	78
Maaliskuu	70
Huhtikuu	25
Toukokuu	56
Kesäkuu	46
Heinäkuu	39
Elokuu	68
Syyskuu	65
Lokakuu	54
Marraskuu	70
Joulukuu	58
Yhteensä	742

Terveystieteiden puhelut v. 2020

Tammikuu	6099
Helmikuu	6107
Maaliskuu	5357
Huhtikuu	4377
Toukokuu	5175
Kesäkuu	5590
Heinäkuu	5291
Elokuu	5788
Syyskuu	5888
Lokakuu	6174
Marraskuu	5969
Joulukuu	6399
Yhteensä	68214

**Asiakaspuhelut v. 2021 1-4
kk:t**

Tammikuu	14297
Helmikuu	15352
Maaliskuu	14361
Huhtikuu	14115
Yhteensä	58125

Asiakaspuhelut ruotsi v. 2019

Tammikuu	67
Helmikuu	54
Maaliskuu	62
Huhtikuu	50
Yhteensä	233

Terveystieteiden puhelut v. 2021 1-4 kk:t

Tammikuu	6205
Helmikuu	5963
Maaliskuu	5723
Huhtikuu	5589
Yhteensä	23480

Keski-Suomi**Asiakaspuhelut v. 2019**

Tammikuu	11471
Helmikuu	12401
Maaliskuu	12886
Huhtikuu	11392
Toukokuu	11972
Kesäkuu	10766
Heinäkuu	9096
Elokuu	12006
Syyskuu	10211
Lokakuu	13635
Marraskuu	13220
Joulukuu	13691
Yhteensä	142747

Terveydenhuollon puhelut v. 2019

Tammikuu	3614
Helmikuu	3404
Maaliskuu	3446
Huhtikuu	3337
Toukokuu	3448
Kesäkuu	3434
Heinäkuu	3240
Elokuu	3469
Syyskuu	2593
Lokakuu	3795
Marraskuu	3630
Joulukuu	3747
Yhteensä	41157

Asiakaspuhelut v. 2020

Tammikuu	11721
Helmikuu	10769
Maaliskuu	9341
Huhtikuu	6008
Toukokuu	7661
Kesäkuu	9824
Heinäkuu	8574
Elokuu	11025
Syyskuu	12236
Lokakuu	11882
Marraskuu	12268
Joulukuu	10988
Yhteensä	122297

Terveydenhuollon puhelut v. 2020

Tammikuu	3588
Helmikuu	3335
Maaliskuu	3095
Huhtikuu	2548
Toukokuu	2873
Kesäkuu	3421
Heinäkuu	3059
Elokuu	3320
Syyskuu	3447
Lokakuu	3526
Marraskuu	3375
Joulukuu	3365
Yhteensä	38952

**Asiakaspuhelut v. 2021 1-4
kk:t**

Tammikuu	10519
Helmikuu	11926
Maaliskuu	12606
Huhtikuu	11565
Yhteensä	46616

Terveydenhuollon puhelut v. 2021 1-4 kk:t

Tammikuu	3221
Helmikuu	3054
Maaliskuu	3525
Huhtikuu	3070
Yhteensä	12870

Kymenlaakso**Asiakaspuhelut v. 2019**

Tammikuu	6570
Helmikuu	6042
Maaliskuu	6185
Huhtikuu	5906
Toukokuu	6560
Kesäkuu	5793
Heinäkuu	5551
Elokuu	6330
Syyskuu	6878
Lokakuu	7315
Marraskuu	6948
Joulukuu	6169
Yhteensä	76247

Terveysthuollon puhelut v. 2019

Tammikuu	2581
Helmikuu	2304
Maaliskuu	2347
Huhtikuu	2208
Toukokuu	2588
Kesäkuu	2379
Heinäkuu	2214
Elokuu	2269
Syyskuu	2319
Lokakuu	2558
Marraskuu	2455
Joulukuu	2420
Yhteensä	28642

Asiakaspuhelut v. 2020

Tammikuu	6417
Helmikuu	6107
Maaliskuu	5330
Huhtikuu	3608
Toukokuu	4747
Kesäkuu	6352
Heinäkuu	6143
Elokuu	7182
Syyskuu	7919
Lokakuu	7749
Marraskuu	7860
Joulukuu	7222
Yhteensä	76636

Terveysthuollon puhelut v. 2020

Tammikuu	2696
Helmikuu	2300
Maaliskuu	2165
Huhtikuu	1845
Toukokuu	2086
Kesäkuu	2492
Heinäkuu	2557
Elokuu	2617
Syyskuu	2562
Lokakuu	2569
Marraskuu	2518
Joulukuu	2753
Yhteensä	29160

**Asiakaspuhelut v. 2021 1-4
kk:t**

Tammikuu	7237
Helmikuu	7547
Maaliskuu	8826
Huhtikuu	7633
Yhteensä	31243

Terveysthuollon puhelut v. 2021 1-4 kk:t

Tammikuu	2810
Helmikuu	2598
Maaliskuu	2999
Huhtikuu	2660
Yhteensä	11067

Lappi**Asiakaspuhelut v. 2019**

Tammikuu	9728
Helmikuu	8955
Maaliskuu	9124
Huhtikuu	8640
Toukokuu	9293
Kesäkuu	8397
Heinäkuu	7164
Elokuu	9099
Syyskuu	7624
Lokakuu	10338
Marraskuu	10863
Joulukuu	9411
Yhteensä	108636

Terveystenhuollon puhelut v. 2019

Tammikuu	2078
Helmikuu	2000
Maaliskuu	2014
Huhtikuu	1891
Toukokuu	1921
Kesäkuu	1737
Heinäkuu	1825
Elokuu	1796
Syyskuu	1538
Lokakuu	2089
Marraskuu	2065
Joulukuu	2141
Yhteensä	23095

Asiakaspuhelut v. 2020

Tammikuu	9977
Helmikuu	9704
Maaliskuu	8403
Huhtikuu	5394
Toukokuu	6447
Kesäkuu	8557
Heinäkuu	7536
Elokuu	8860
Syyskuu	10190
Lokakuu	10340
Marraskuu	10820
Joulukuu	5598
Yhteensä	101826

Terveystenhuollon puhelut v. 2020

Tammikuu	2195
Helmikuu	2015
Maaliskuu	1929
Huhtikuu	1531
Toukokuu	1764
Kesäkuu	1853
Heinäkuu	1907
Elokuu	2000
Syyskuu	1993
Lokakuu	2004
Marraskuu	2005
Joulukuu	995
Yhteensä	22191

**Asiakaspuhelut v. 2021 1-4
kk:t**

Tammikuu	6491
Helmikuu	6145
Maaliskuu	6199
Huhtikuu	5714
Yhteensä	24549

Terveystenhuollon puhelut v. 2021 1-4 kk:t

Tammikuu	2407
Helmikuu	2246
Maaliskuu	2324
Huhtikuu	2261
Yhteensä	9238

Pirkanmaa**Asiakaspuhelut v. 2019**

Tammikuu	14518
Helmikuu	13612
Maaliskuu	13887
Huhtikuu	13467
Toukokuu	14356
Kesäkuu	12958
Heinäkuu	11056
Elokuu	13860
Syyskuu	15986
Lokakuu	16696
Marraskuu	16832
Joulukuu	14484
Yhteensä	171712

Terveysthuollon puhelut v. 2019

Tammikuu	1795
Helmikuu	1726
Maaliskuu	1833
Huhtikuu	1874
Toukokuu	2057
Kesäkuu	1781
Heinäkuu	1549
Elokuu	1968
Syyskuu	2064
Lokakuu	2012
Marraskuu	2033
Joulukuu	1979
Yhteensä	22671

Asiakaspuhelut v. 2020

Tammikuu	15182
Helmikuu	14928
Maaliskuu	13315
Huhtikuu	8525
Toukokuu	11003
Kesäkuu	13481
Heinäkuu	12353
Elokuu	16077
Syyskuu	17104
Lokakuu	17264
Marraskuu	18068
Joulukuu	16281
Yhteensä	173581

Terveysthuollon puhelut v. 2020

Tammikuu	2032
Helmikuu	1766
Maaliskuu	1523
Huhtikuu	1262
Toukokuu	1594
Kesäkuu	1844
Heinäkuu	1697
Elokuu	2045
Syyskuu	1972
Lokakuu	2034
Marraskuu	2105
Joulukuu	2009
Yhteensä	21883

**Asiakaspuhelut v. 2021 1-4
kk:t**

Tammikuu	15750
Helmikuu	17273
Maaliskuu	19340
Huhtikuu	19485
Yhteensä	71848

Terveysthuollon puhelut v. 2021 1-4 kk:t

Tammikuu	1996
Helmikuu	2003
Maaliskuu	2215
Huhtikuu	2357
Yhteensä	8571

Pohjanmaa**Asiakaspuhelut v. 2019**

Tammikuu	5737
Helmikuu	5737
Maaliskuu	5323
Huhtikuu	4735
Toukokuu	5110
Kesäkuu	4562
Heinäkuu	3614
Elokuu	4787
Syyskuu	5261
Lokakuu	4787
Marraskuu	5712
Joulukuu	4928
Yhteensä	60293

Terveystenhuollon puhelut v. 2019

Tammikuu	1588
Helmikuu	1493
Maaliskuu	1507
Huhtikuu	1484
Toukokuu	1548
Kesäkuu	1372
Heinäkuu	1248
Elokuu	1410
Syyskuu	1413
Lokakuu	1410
Marraskuu	1528
Joulukuu	1547
Yhteensä	17548

Asiakaspuhelut v. 2020

Tammikuu	5296
Helmikuu	4858
Maaliskuu	4534
Huhtikuu	3005
Toukokuu	2337
Kesäkuu	3992
Heinäkuu	3206
Elokuu	4236
Syyskuu	5003
Lokakuu	4817
Marraskuu	5069
Joulukuu	4631
Yhteensä	50984

Terveystenhuollon puhelut v. 2020

Tammikuu	1562
Helmikuu	1390
Maaliskuu	1411
Huhtikuu	1041
Toukokuu	743
Kesäkuu	1385
Heinäkuu	1332
Elokuu	1328
Syyskuu	1450
Lokakuu	1478
Marraskuu	1434
Joulukuu	1524
Yhteensä	16078

**Asiakaspuhelut v. 2021 1-4
kk:t**

Tammikuu	5002
Helmikuu	4821
Maaliskuu	5332
Huhtikuu	4858
Yhteensä	20013

Terveystenhuollon puhelut v. 2021 1-4 kk:t

Tammikuu	1483
Helmikuu	1340
Maaliskuu	1587
Huhtikuu	1456
Yhteensä	5866

Pohjois-Karjala**Asiakaspuhelut v. 2019**

Tammikuu	6366
Helmikuu	6014
Maaliskuu	6306
Huhtikuu	5565
Toukokuu	6380
Kesäkuu	5533
Heinäkuu	5269
Elokuu	6737
Syyskuu	5785
Lokakuu	7302
Marraskuu	7410
Joulukuu	7846
Yhteensä	76513

Terveystenhuollon puhelut v. 2019

Tammikuu	3006
Helmikuu	2761
Maaliskuu	2825
Huhtikuu	2657
Toukokuu	2832
Kesäkuu	2642
Heinäkuu	2621
Elokuu	2776
Syyskuu	2003
Lokakuu	2932
Marraskuu	2911
Joulukuu	2923
Yhteensä	32889

Asiakaspuhelut v. 2020

Tammikuu	6620
Helmikuu	6228
Maaliskuu	5402
Huhtikuu	3563
Toukokuu	4328
Kesäkuu	5076
Heinäkuu	4915
Elokuu	5935
Syyskuu	6638
Lokakuu	6591
Marraskuu	6926
Joulukuu	6239
Yhteensä	68461

Terveystenhuollon puhelut v. 2020

Tammikuu	3065
Helmikuu	2812
Maaliskuu	2551
Huhtikuu	1871
Toukokuu	2371
Kesäkuu	2580
Heinäkuu	2464
Elokuu	2708
Syyskuu	2711
Lokakuu	2809
Marraskuu	2832
Joulukuu	2830
Yhteensä	31604

**Asiakaspuhelut v. 2021 1-4
kk:t**

Tammikuu	6393
Helmikuu	6625
Maaliskuu	7042
Huhtikuu	6634
Yhteensä	26694

Terveystenhuollon puhelut v. 2021 1-4 kk:t

Tammikuu	2801
Helmikuu	2846
Maaliskuu	2859
Huhtikuu	2648
Yhteensä	11154

Pohjois-Savo**Asiakaspuhelut v. 2019**

Tammikuu	11808
Helmikuu	11680
Maaliskuu	12571
Huhtikuu	10849
Toukokuu	11953
Kesäkuu	11043
Heinäkuu	9197
Elokuu	11532
Syyskuu	10404
Lokakuu	13188
Marraskuu	13415
Joulukuu	13294
Yhteensä	140934

Terveysthuollon puhelut v. 2019

Tammikuu	5307
Helmikuu	5006
Maaliskuu	4960
Huhtikuu	4514
Toukokuu	4931
Kesäkuu	4456
Heinäkuu	4291
Elokuu	4379
Syyskuu	3556
Lokakuu	4838
Marraskuu	4872
Joulukuu	4729
Yhteensä	55839

Asiakaspuhelut v. 2020

Tammikuu	11945
Helmikuu	11506
Maaliskuu	9599
Huhtikuu	5710
Toukokuu	7387
Kesäkuu	9662
Heinäkuu	8529
Elokuu	10383
Syyskuu	12140
Lokakuu	11694
Marraskuu	12181
Joulukuu	11133
Yhteensä	121869

Terveysthuollon puhelut v. 2020

Tammikuu	4700
Helmikuu	4501
Maaliskuu	4042
Huhtikuu	3030
Toukokuu	3871
Kesäkuu	4298
Heinäkuu	3916
Elokuu	4192
Syyskuu	4715
Lokakuu	4608
Marraskuu	4626
Joulukuu	4779
Yhteensä	51278

**Asiakaspuhelut v. 2021 1-4
kk:t**

Tammikuu	11034
Helmikuu	11709
Maaliskuu	12464
Huhtikuu	11064
Yhteensä	46271

Terveysthuollon puhelut v. 2021 1-4 kk:t

Tammikuu	4808
Helmikuu	4598
Maaliskuu	4944
Huhtikuu	4559
Yhteensä	18909

Päijät-Häme**Asiakaspuhelut v. 2019**

Tammikuu	6261
Helmikuu	5277
Maaliskuu	5419
Huhtikuu	5111
Toukokuu	5544
Kesäkuu	4648
Heinäkuu	4040
Elokuu	5089
Syyskuu	5348
Lokakuu	6004
Marraskuu	5668
Joulukuu	5118
Yhteensä	63527

Terveydenhuollon puhelut v. 2019

Tammikuu	2565
Helmikuu	2164
Maaliskuu	2187
Huhtikuu	2049
Toukokuu	2228
Kesäkuu	2034
Heinäkuu	2073
Elokuu	2063
Syyskuu	2171
Lokakuu	2175
Marraskuu	1974
Joulukuu	2053
Yhteensä	25736

Asiakaspuhelut v. 2020

Tammikuu	5260
Helmikuu	5052
Maaliskuu	4407
Huhtikuu	3066
Toukokuu	3702
Kesäkuu	5131
Heinäkuu	4211
Elokuu	5199
Syyskuu	5638
Lokakuu	5537
Marraskuu	5660
Joulukuu	5667
Yhteensä	58530

Terveydenhuollon puhelut v. 2020

Tammikuu	2152
Helmikuu	1964
Maaliskuu	1750
Huhtikuu	1494
Toukokuu	1775
Kesäkuu	1999
Heinäkuu	1947
Elokuu	1966
Syyskuu	2022
Lokakuu	2093
Marraskuu	1853
Joulukuu	2113
Yhteensä	23128

**Asiakaspuhelut v. 2021 1-4
kk:t**

Tammikuu	5876
Helmikuu	5753
Maaliskuu	6295
Huhtikuu	5585
Yhteensä	23509

Terveydenhuollon puhelut v. 2021 1-4 kk:t

Tammikuu	2165
Helmikuu	1962
Maaliskuu	2163
Huhtikuu	2115
Yhteensä	8405

Satakunta**Asiakaspuhelut v. 2019**

Tammikuu	9561
Helmikuu	9054
Maaliskuu	9528
Huhtikuu	8888
Toukokuu	9319
Kesäkuu	8791
Heinäkuu	7303
Elokuu	8932
Syyskuu	9243
Lokakuu	9794
Marraskuu	9488
Joulukuu	8034
Yhteensä	107935

Terveystenhuollon puhelut v. 2019

Tammikuu	2967
Helmikuu	2700
Maaliskuu	3022
Huhtikuu	2706
Toukokuu	2774
Kesäkuu	2578
Heinäkuu	2139
Elokuu	2555
Syyskuu	2650
Lokakuu	2782
Marraskuu	2669
Joulukuu	2454
Yhteensä	31996

Asiakaspuhelut v. 2020

Tammikuu	8542
Helmikuu	8409
Maaliskuu	7555
Huhtikuu	5281
Toukokuu	5981
Kesäkuu	7784
Heinäkuu	6980
Elokuu	9237
Syyskuu	10377
Lokakuu	9938
Marraskuu	10771
Joulukuu	9408
Yhteensä	100263

Terveystenhuollon puhelut v. 2020

Tammikuu	2551
Helmikuu	2323
Maaliskuu	2102
Huhtikuu	1563
Toukokuu	1827
Kesäkuu	2208
Heinäkuu	2156
Elokuu	2714
Syyskuu	3045
Lokakuu	4763
Marraskuu	2997
Joulukuu	2882
Yhteensä	31131

**Asiakaspuhelut v. 2021 1-4
kk:t**

Tammikuu	9207
Helmikuu	9120
Maaliskuu	10574
Huhtikuu	9041
Yhteensä	37942

Terveystenhuollon puhelut v. 2021 1-4 kk:t

Tammikuu	2884
Helmikuu	2532
Maaliskuu	2944
Huhtikuu	2567
Yhteensä	10927

Uusimaa**Asiakaspuhelut v. 2019**

Tammikuu	42149
Helmikuu	37509
Maaliskuu	41556
Huhtikuu	36826
Toukokuu	36130
Kesäkuu	31158
Heinäkuu	27319
Elokuu	35064
Syyskuu	37745
Lokakuu	40441
Marraskuu	36508
Joulukuu	31793
Yhteensä	434198

Asiakaspuhelut ruotsi v. 2019

Tammikuu	2419
Helmikuu	2112
Maaliskuu	2342
Huhtikuu	2005
Toukokuu	1880
Kesäkuu	1729
Heinäkuu	1278
Elokuu	1905
Syyskuu	2090
Lokakuu	2039
Marraskuu	1801
Joulukuu	1583
Yhteensä	23183

Terveysthuollon puhelut v. 2019

Tammikuu	10145
Helmikuu	8897
Maaliskuu	9199
Huhtikuu	7351
Toukokuu	7869
Kesäkuu	7229
Heinäkuu	6342
Elokuu	7873
Syyskuu	8185
Lokakuu	8670
Marraskuu	7914
Joulukuu	7254
Yhteensä	96928

Asiakaspuhelut v. 2020

Tammikuu	34026
Helmikuu	31902
Maaliskuu	28582
Huhtikuu	19614
Toukokuu	23457
Kesäkuu	29149
Heinäkuu	26775
Elokuu	34382
Syyskuu	38789
Lokakuu	37546
Marraskuu	36595
Joulukuu	17311
Yhteensä	358128

Asiakaspuhelut ruotsi v. 2019

Tammikuu	1919
Helmikuu	1836
Maaliskuu	1540
Huhtikuu	1040
Toukokuu	1245
Kesäkuu	1458
Heinäkuu	1335
Elokuu	1716
Syyskuu	1921
Lokakuu	1812
Marraskuu	1680
Joulukuu	872
Yhteensä	18374

Terveysthuollon puhelut v. 2020

Tammikuu	7848
Helmikuu	7121
Maaliskuu	6802
Huhtikuu	5461
Toukokuu	6258
Kesäkuu	7377
Heinäkuu	6854
Elokuu	7419
Syyskuu	7888
Lokakuu	7817
Marraskuu	7781
Joulukuu	3773
Yhteensä	82399

**Asiakaspuhelut v. 2021 1-4
kk:t**

Tammikuu	37455
Helmikuu	37689
Maaliskuu	41919
Huhtikuu	35600
Yhteensä	152663

Asiakaspuhelut ruotsi v. 2021 1-4 kk:t

Tammikuu	1826
Helmikuu	1775
Maaliskuu	2127
Huhtikuu	1814
Yhteensä	7542

Terveysthuollon puhelut v. 2021 1-4 kk:t

Tammikuu	8758
Helmikuu	8051
Maaliskuu	9513
Huhtikuu	8283
Yhteensä	34605

Varsinais- Suomi**Asiakaspuhelut v. 2019**

Tammikuu	20008
Helmikuu	18976
Maaliskuu	20118
Huhtikuu	18438
Toukokuu	20145
Kesäkuu	17832
Heinäkuu	14562
Elokuu	18969
Syyskuu	21046
Lokakuu	21776
Marraskuu	21155
Joulukuu	17493
Yhteensä	230518

Asiakaspuhelut ruotsi v. 2019

Tammikuu	874
Helmikuu	733
Maaliskuu	916
Huhtikuu	731
Toukokuu	690
Kesäkuu	732
Heinäkuu	537
Elokuu	684
Syyskuu	731
Lokakuu	759
Marraskuu	767
Joulukuu	578
Yhteensä	8732

Terveysthuollon puhelut v. 2019

Tammikuu	4694
Helmikuu	4191
Maaliskuu	4508
Huhtikuu	3957
Toukokuu	4484
Kesäkuu	4380
Heinäkuu	3849
Elokuu	4420
Syyskuu	4487
Lokakuu	4720
Marraskuu	4579
Joulukuu	4436
Yhteensä	52705

Asiakaspuhelut v. 2020

Tammikuu	19194
Helmikuu	18096
Maaliskuu	16368
Huhtikuu	11304
Toukokuu	13290
Kesäkuu	16649
Heinäkuu	14286
Elokuu	19912
Syyskuu	23467
Lokakuu	22135
Marraskuu	24615
Joulukuu	20678
Yhteensä	219994

Asiakaspuhelut ruotsi v. 2020

Tammikuu	601
Helmikuu	575
Maaliskuu	561
Huhtikuu	343
Toukokuu	450
Kesäkuu	586
Heinäkuu	467
Elokuu	753
Syyskuu	784
Lokakuu	767
Marraskuu	808
Joulukuu	655
Yhteensä	7350

Terveysthuollon puhelut v. 2020

Tammikuu	4578
Helmikuu	4268
Maaliskuu	3928
Huhtikuu	3200
Toukokuu	3822
Kesäkuu	4498
Heinäkuu	3983
Elokuu	4877
Syyskuu	5146
Lokakuu	4763
Marraskuu	5260
Joulukuu	4876
Yhteensä	53199

**Asiakaspuhelut v. 2021 1-4
kk:t**

Tammikuu	20056
Helmikuu	20202
Maaliskuu	24191
Huhtikuu	21456
Yhteensä	85905

Asiakaspuhelut ruotsi v. 2021 1-4 kk:t

Tammikuu	788
Helmikuu	761
Maaliskuu	789
Huhtikuu	775
Yhteensä	3113

Terveysthuollon puhelut v. 2021 1-4 kk:t

Tammikuu	4815
Helmikuu	4378
Maaliskuu	4952
Huhtikuu	4325
Yhteensä	18470

Liite 11.6 Tietoturvaohjeet

1. Kelan tietojen turvaaminen ja suojaaminen

Palveluntuottaja noudattaa voimassa olevan henkilötieto- ja tietosuojalainsäädännön edellyttämää hyvää tietojen käsittelytapaa ja henkilötietojen suojaamista koskevia säännöksiä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että palvelu on kulloinkin voimassa olevan henkilötieto- ja tietosuojalainsäädännön, sopimuksen, palvelukuvauksen ja näiden ohjeiden mukainen. Palveluntuottajan on erityisesti otettava huomioon, mitä on säädetty sisänrakennetusta ja oletusarvoisesta tietosuojasta.

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että sen palvelussa käyttämät laitteet sekä palvelutuotannon tilat on asianmukaisesti suojattu tietoturvariskejä vastaan ja että suojaukseen ja tiedonvarmistukseen liittyviä menettelyjä noudatetaan.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että se toteuttaa omalta osaltaan ennen tietojen käsittelyyn ryhtymistä tekniset ja hallinnolliset toimenpiteet henkilötietojen suojaamiseksi asiattomien pääsylvä tietoihin ja vahingossa tai laittomasti tapahtuvalta tietojen hävittämiseltä, muuttamiselta, luovuttamiselta, siirtämiseltä, väärinkäytöltä, vääristymiseltä, asiattomalta käytöltä taikka muulta luvattomalta käsittelyltä. Palveluntuottaja sitoutuu säilyttämään henkilötiedot hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti ja huolehtimaan tietojen ylläpidosta Kelan lukuun sekä matkan toteuttamisen ja korvaamisen kannalta välttämättömien tietojen luovuttamisesta edelleen liikenteenharjoittajille ennen vakuutetun matkan tekemistä.

Nämä ohjeet koskevat palveluntuottajaa siltä osin kuin se käsittelee henkilötietoja Kelan lukuun. Palveluntuottajan tulee edellyttää Kelan tietojen käsittelyyn liittyviltä omilta alihankkijoiltaan samat tietoturvan vaatimukset kuin Kela edellyttää palveluntuottajalta itseltään.

Palveluntuottaja voi käyttää järjestelmiensä hallinnollisen tietoturvan osoittamiseen hallinnollisten laatujärjestelmien mukaisia tietoturvan hallintajärjestelmiä.

2. Turvallisuusjohtaminen

Turvallisuusperiaatteet ja -politiikka (esimerkiksi tietoturvapolitiikka, tietoturvan linjaukset tai tietoturvan periaatteet -niminen asiakirja) tulee dokumentoida ja hyväksyä palveluntuottajan ylimmässä johdossa ja ne tulee tiedottaa palveluntuottajan henkilöstölle ja alihankkijoille.

Tietoturvan sekä teknisiin tieto- ja viestintäjärjestelmiin liittyvän toiminnan vastuut tulee olla määritelty ja dokumentoitu (esimerkiksi laatujärjestelmässä tai toimintakäsikirjana).

3. Alihankkijat

Palveluntuottajan tietoturvan hallinta kattaa sen omat alihankkijat, joiden töistä palveluntuottaja vastaa samalla tavalla kuin omasta työstään. Palveluntuottajan on pystyttävä osoittamaan tämä alihankintasopimuksilla sekä muuten dokumentoidusti.

4. Auditointi

Palveluntuottajan tietosuojan ja tietoturvan tulee olla vähintään itse auditoitua ja dokumentoitua. Kela antaa palveluntuottajien käyttöön tietoturvan itseauditoinnin mallipohjan käyttöönottoprojektin yhteydessä.

Palveluntuottaja saattaa Kelan saataville kaikki tiedot, jotka ovat tarpeen tietosuoja-asetuksen 28 artiklassa säädettyjen velvollisuuksien noudattamisen osoittamista varten, ja sallii Kelan tai muun Kelan valtuuttaman auditoinnin suorittamat auditoinnit, kuten tarkastukset (mukaan lukien tekninen haavoittuvuustarkastus), sekä osallistuu niihin.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että auditoinnit voidaan ulottaa palveluntuottajan käyttämiin alihankkijoihin.

Tietoturvan hallinnan tarkastaminen kattaa myös tietojenkäsittelyyn liittyvän toiminnan sekä teknisten tieto- ja viestintäjärjestelmien tarkastamisen.

5. Henkilöstöturvallisuus

Palveluntuottaja ja sen henkilöstö sitoutuvat noudattamaan vaitiolo- ja salassapitosäännöksiä. Palveluntuottaja sitoutuu siihen, että palveluntuottaja ja sen henkilöstö eivät paljasta sopimuksen mukaisen palvelun toteuttamisen yhteydessä mitään Kelan puolesta käsittelemiään tietoja sopimuksen ulkopuolisille tahoille. Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus on voimassa Sopimuksen päättymisen jälkeenkin. Palveluntuottajan henkilöstön kirjallisen vaitiolo- ja salassapitovelvollisuuden on ulotuttava työsuhteen päättymisen jälkeiselle ajalle.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että tietoja käsittelevät ja niihin pääsevät vain henkilöt, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä. Palveluntuottajan on huomioitava työsuhteiden eri vaiheet, työntekijöiden erilaiset roolit ja tiedonsaantitarpeet osana turvallisuutta. Palveluntuottajan tulee välittömästi sulkea käyttövaltuudet Kelan puolesta käsittelemiinsä tietoihin kaikilta henkilöiltä, jotka eivät enää työskentele palveluntuottajan palveluksessa tai Kelan taksimatkojen suorakorvausmenettelyyn liittyvissä palveluissa.

Palveluntuottajan on varmistettava, että henkilöstöllä on riittävä tietoturvaosaaminen ja -tietoisuus ja järjestettävä henkilöstölle näitä koskevaa koulutusta. Henkilöstön osaaminen voidaan osoittaa esimerkiksi koulutustilaisuuksien osallistujaluetteloilla tai palveluntuottajan koulutusohjelmien kurssiaineistoilla.

6. Tietoaineistoturvallisuus

Sopimusta toteuttaessaan palveluntuottaja käsittelee vakuutettujen ja tilauksen yhteydessä saatuja muiden henkilöiden henkilötietoja, kuten nimitietoja, henkilötunnuksia, osoitetietoja ja terveydentilaan liittyviä tietoja, muita taksimatkojen ja suorakorvausmenettelyn toteuttamisen kannalta välttämättömiä henkilötietoja sekä tietoja perustoimeentulotuen maksusitoumuksista. Kela toimii rekisterinpitäjänä mainittujen henkilötietojen osalta ja palveluntuottaja henkilötietojen käsittelijänä Kelan toimeksiannosta ja lukuun.

Palveluntuottaja saa sopimuksen perusteella käsitellä vakuutettujen ja tilauksen yhteydessä saatuja muiden henkilöiden henkilötietoja vain sopimuksen velvoitteiden täyttämisen tarkoituksessa. Palveluntuottaja saa käsitellä vakuutettujen ja tilauksen yhteydessä saatuja muiden henkilöiden henkilötietoja vain sopimuksessa ja palvelukuvauksessa annettujen ohjeiden mukaisesti sekä tämän ohjeen mukaisesti.

Palveluntuottajalla tulee olla kirjalliset ohjeet henkilökunnalleen ja käyttämilleen alihankkijoille tietojen luottamuksellisuuden säilyttämisestä ja turvallisesta tietojenkäsittelystä.

Palveluntuottajan tilausvälitys- ja maksuliikennejärjestelmän varmuuskopioiden turvallinen käsittely on voitava osoittaa.

Palveluntuottajan tulee siirtää salassa pidettävää tieto tietoverkoissa aina suojattuna, esimerkiksi VPN, HTTPS, SFTP tms. yhteydellä. Teknisen suojausratkaisun valinta tulee perustella joko kyseiseen käyttöympäristöön liittyvällä riskiarviolla tai sen tekniikkaan liittyvillä alan yleisillä suosituksilla.

Tietoaineistojen hävittäminen tulee järjestää luotettavasti sen jälkeen, kun niitä ei enää tarvita ja palvelukuvauksessa esitetyt säilytysaika vaatimukset sallivat tuhoamisen. Luotettava tuhoaminen voidaan osoittaa työohjeilla sekä tuhoamisesta pidetyllä kirjanpidolla.

7. Fyysinen turvallisuus

Palveluntuottajan tulee suojata rakenteet ja turvallisuusjärjestelmät nykyaikaisilla ja asianmukaisilla turvatoimilla. Luvattoman pääsyn estäminen on toteutettava suojaustarpeiden mukaisesti. Palveluntuottajalla tulee olla dokumentoidut mallit ja politiikat, joiden mukaisesti se hallinnoi toimitiloihinsa tehtävät vierailut.

Palveluntuottajan tulee järjestää tilausvälityskeskukseen ja muut palvelun tuottamiseen tarvittavat toimitilat siten, että ne on suojattu. Palveluntuottajalla tulee olla salassa pidettävien tietojen käsittelytilasta tehty riskiarvio.

8. Tietojärjestelmäturvallisuus

Palveluntuottajan tulee käyttää henkilökohtaisia käyttäjätunnuksia tilausvälitysjärjestelmässä ja maksuliikennejärjestelmässä. Jaettujen, yhteiskäyttöisten tunnusten käyttäminen on kielletty.

Palveluntuottajan on käytettävä käyttäjätunnistusta käyttäjien tunnistamisen ja todentamisen varmistamiseen ennen pääsyä suojattuihin tietoihin. Jos tilausvälitys- tai maksuliikennejärjestelmän käyttäjän tunnistaminen perustuu vain käyttäjätunnuksen salasanan tietämiseen, niin salasanojen tulee olla riittävän vahvoja (vähintään 10 merkkiä pitkiä, ja pääkäyttäjällä vähintään 15 merkkiä). Palveluntuottajan tulee tallentaa tilausvälitys- ja maksuliikennejärjestelmän salasanat tms. aina ei-selväkielisinä. Salasanoja, PIN-lukuja, yksityisiä avaimia tai muita vastaavia tietoja ei saa tallentaa selväkielisenä. Palveluntuottajan tulee vaihtaa kaikki oletussalasanat, eikä niitä saa jättää käyttöön.

Palveluntuottajan tulee toteuttaa haittaohjelasuojaus koko ympäristössä. Palveluntuottajan tulee käyttää ajan tasalla olevia haittaohjelmien torjuntaratkaisuita. Palveluntuottajan tulee valvoa ja varmistaa turvaohjelmistojen ajan tasaisuus sekä toimivuus.

Palveluntuottajan tulee käyttää ja ylläpitää palomuuria tai vastaavaa tietoliikenteen suojausratkaisua kaikissa laitteissa, joilla käsitellään Kelan puolesta käsiteltäviä henkilötietoja.

Palveluntuottajan tulee asentaa laitteiden tai järjestelmien päivitykset ilman tarpeetonta viivettä erityisesti tietoturvapäivitysten osalta. Mikäli päivityksien asennusta joudutaan viivyttämään, niin palveluntuottajan tulee toteuttaa tarvittavat vaihtoehtoiset menettelyt riskien pienentämiseksi. Vaihtoehtoiset rajoitusratkaisut voidaan perustella esimerkiksi Viestintäviraston Kyberturvallisuuskeskuksen haavoittuvuustiedotteiden suosituksilla.

Haavoittuvuuksien hallinta tulee toteuttaa luotettavilla menetelmillä ja sitä tulee tehdä säännöllisesti. Tilausvälitys- tai maksuliikennejärjestelmässä ei saa olla kriittisiä haavoittuvuuksia. Kriittiseksi voidaan katsoa esimerkiksi Viestintäviraston Kyberturvallisuuskeskuksen haavoittuvuustiedotteiden mukaan kriittiset viat tai kyseisen laitteen tai ohjelmiston päivityssuosittelun mukaan kriittiset viat. Jos haavoittuvuus havaitaan, tulee palveluntuottajan aloittaa haavoittuvuuden korjaaminen ilman tarpeetonta viivettä.

Palveluntuottajan tulee ylläpitää järjestelmäkuvausta. Järjestelmäkuvausten tulee osoittaa mistä laitteista ja ohjelmistoista palvelun toteutus koostuu. Kuvauksen tulee kattaa laitteet, varusohjelmistot ja ohjelmistoversiot sellaisella tarkkuudella, että palvelun toteutus on mahdollista koota kuvauksien avulla.

Palvelimien koventaminen suositellaan tehtävän soveltamalla alalla yleisesti käytössä olevia asennusohjeita. Tällaisia ohjeita ovat esimerkiksi NIST, SANS ja laite- tai järjestelmävalmistajien ohjeet. Kovenusohjeilla on tarkoitus parantaa palvelimen kestokykyä tietoturvahyökkäyksiä tai muita uhkia vastaan.

Välitys- ja maksuliikennejärjestelmien lokien (käyttökirjanpidon) tulee olla tietosuoja-asetuksen mukaiset. Lokien hallinnasta on voitava osoittaa toimintaohjeet. Lokit tulee aina tallentaa niin, että ne säilyvät luotettavina. Lokeja tutkittaessa tulee aina käsitellä lokien luotettavasta talletuspaikasta otettua kopiota. Tilausvälitysjärjestelmään on jätävä lokitieto siitä, kuka tilausvälityskeskuksen työntekijä on tehnyt TAKSO-kyselyn, tallentanut matkan tilaustiedot, tehnyt niihin muutoksia tai katsonut TAKSO-kyselyllä saatuja tietoja. Kela tallentaa tiedon TAKSO-kyselyn tekemisestä Kelan tietokantaan, josta se voidaan tarvittaessa tarkistaa. Jos vakuutettu haluaa nähdä lokitietonsa, palveluntuottajalla on velvollisuus näyttää ne.

9. Poikkeamatilanteiden hallinta

Palveluntuottajalla tulee olla määritelty menettely, jonka mukaisesti se hallinnoi tietoturvapoikkeamia. Poikkeamatilanteiden hallinta voidaan osoittaa työohjeilla ja työnohjausjärjestelmällä (tiketöintijärjestelmä).

Palveluntuottaja sitoutuu välittömästi kirjallisesti ilmoittamaan Kelalle tietoturvaloukkauksista ja muista häiriö- tai ongelmatilanteista, joissa vakuutettujen tai muiden rekisteröityjen henkilöiden tietosuoja-asetuksen mukaiset oikeudet (kuten esimerkiksi henkilötietojen, luottamuksellisuus, eheys tai saatavuus) ovat vaarantuneet.

Liite 11.7 Palautelomakkeen malli

Palautelomakkeen tulee sisältää ainakin seuraavat valinnat/tiedot:

Palautteen kohde:

- Maakunta/Palveluntuottajan nimi

Palautteen antaja:

- Asiakaspalaute
- Terveystuollon palaute
- Muun henkilön palaute

Palautteenantajan tiedot:

- Nimi
- Puhelinnumero/sähköposti

Tapahtuma, jota palaute koskee:

- Matkaa: Päivämäärä ja kellonaika
- Tilauspuhelua: Päivämäärä ja kellonaika
- Muu asia

Palautteen aihe:

- Matkan tilaaminen ja tilaamiskäytännöt
- Asiakaspalvelu
- Tilauspuheluun liittyvät asiat
- Kuljetukseen liittyvät asiat
 - o Taksi ei tullut sovittuna aikana
 - o Taksi ei tullut lainkaan
 - o En saanut tekstiviesti-ilmoitusta
 - o Muu asia
- Kulkuneuvoon liittyvät asiat
- Kuljettajan toimintaan liittyvät asiat
- Matkan omavastuun maksamiseen liittyvät asiat
- Viestintä ja ohjeistus
- Muu palaute

Palautteen sisältö:

Tekstikenttä palautteelle

Liite 11.10 Yhdisteltyjen matkojen raporttipohjan täyttöohje

1. Yhdisteltyjen matkojen lukumäärä ja niiden prosenttiosuus kaikista matkoista

Yhdistellyksi matkaksi lasketaan sellainen yhdensuuntainen matka, jossa ainakin osan matkaa on kyydissä ollut useampi kuin yksi asiakas. Saattajan mukana oloa ei oteta huomioon yhdisteltyjen matkojen laskennassa.

2. Säästetyt kilometrit

Reittien laskennallinen yhteensopivuus ilmoitetaan kilometreinä järjestelmän tekemän suunnittelun mukaisesti seuraavalla tavalla:

1. jos kaikki matkat olisi tehty yksin (eli jokainen matka omana reittinään suorinta mahdollista tieverkon reittiä pitkin)
2. jos kaikki matkat ajetaan toteutuneiden yhdistelyiden mukaisesti suorinta tieverkon reittiä pitkin (eli yhteen reittiin kuuluvat ne asiakkaat, jotka todellisuudessa olivat ko. reitillä)

3. Säästöjen laskeminen

Säästöjen laskeminen koskee yhdistelyjä matkoja. Säästöt lasketaan palveluntuottajan järjestelmään suunnitteleminen reittien perusteella seuraavasti:

1. Ajomatkasäästö (km) = Laskennallisten yhdistelymatkojen yhteispituus, jos matkat olisi tehty yksin – Yhdisteltyjen reittien yhteispituus.
2. Ajokustannussäästö (€) = Ajomatkasäästö * Hankintapäätöksen taksaluokka 1:n km-hinta.
3. Reittien määrän säästö (kpl) = Yhdisteltyjen matkojen määrä – Yhdisteltyjen reittien määrä.
4. Lähtömaksusäästö (€) = Reittien määrään säästö * Hankintapäätöksen mukainen lähtömaksu
5. Kokonaissäästö (€) = (2) + (4) = Ajokustannussäästö + Lähtömaksusäästö

Raportointi tapahtuu päivä- ja kuukausitasolla. Laskennassa ei oteta huomioon saattajien mukanaoloa. Laskelmassa ovat mukana myös alle omavastuun olevat suorakorvausmatkatilaukset.

Liite 11.13 Toimeentulotukiasiakkaan maksusitoumuksen mallikappale

KANSANELÄKELAITOS

PL 238

40101 JYVÄSKYLÄ

Maksusitoumus taksiin

Tunniste 1234567890

Annettu Postitettu

1.10.2020 2.10.2020

Etunimi Sukunimi

Esimerkkikatu 2

40400 JYVÄSKYLÄ

Maksusitoumus taksimatkan omavastuuosuuteen

Nimi	Sukunimi, Etunimi
Syntymäaika	01.01.1960
Palveluntuottaja	
Voimassaoloaika	15.10.2020
Enimmäissumma	25,00 euroa / kaksikymmentäviisi euroa
Lisätieto	Taksimatka: Esimerkkikatu 2, Jyväskylä – Keski-Suomen Keskussairaala, Keskussairaalantie 19, Jyväskylä

Yleiset ohjeet

Tämä maksusitoumus koskee yhtä yhdensuuntaista taksimatkaa. Kela maksaa tässä maksusitoumuksessa mainitun matkan näillä ehdoilla:

- Maksusitoumus ja kuvallinen henkilötodistus on esitettävä matkan alkaessa
- Maksusitoumuksen voi käyttää vain maksusitoumuksessa mainitun henkilön matkaan.

Ohjeet asiakkaalle

Tilaa matka maakuntasi keskitetystä tilausvälityskeskuksesta. Ilmoita taksimatkaa tilatessasi, että matkan omavastuuosuus tulee laskuttaa.

Ohjeet palveluntuottajalle

Tämän maksusitoumuksen perusteella laskutetaan taksimatkan omavastuuosuus, enintään 25 e. Mikäli matkan hinta on alle 25 e, omavastuuosuutena laskutetaan matkan kokonaishinta. Matka ajetaan ja laskutetaan muilta osin normaalisti suorakorvausmatkana.

Palveluntuottaja sitoutuu pitämään luottamuksellisena maksusitoumuksen tiedot ja olemaan käyttämättä niitä muihin kuin maksusitoumuksen mukaisiin tarkoituksiin.

Palveluntuottaja laskuttaa taksimatkojen omavastuuosuudet suoraan Kelasta. Laskutusohjeet ovat ohessa.

Palveluntuottajan on mainittava laskussa:

- Maksusitoumuksen tunniste
- Matkan hinta ja mahdollinen laskutuslisä eriteltyinä
- Matkapäivä
- Mistä mihin matka on tehty
- Kuitti tulee liittää laskuun

Maksuehto on 21 pv netto.

Lasku, kuitti ja maksusitoumus lähetetään osoitteeseen

Kela
PL 10
00056 KELA

Maksusitoumukseen liittyvät kyselyt (klo 9.00-16.00)

Eteläinen vakuutuspiiri p. 020 63 44591
Itäinen vakuutuspiiri p. 020 63 44592
Keskinen vakuutuspiiri p. 020 63 44594
Läntinen vakuutuspiiri p. 020 63 44595
Pohjoinen vakuutuspiiri p. 020 63 44593

Liite 11.17 Kilpailutusaluekohtaiset vähimmäisautomäärät sekä puhtaiden ajoneuvojen vähimmäismäärät

Etelä-Karjala	kokonaisautomäärä	vaadittava määrä (70%)	puhtaita ajoneuvoja
henkilöautotaksit	87	61	0
invataksit	43	30	0
paaritaksit	10	7	0

Etelä-Pohjanmaa	kokonaisautomäärä	vaadittava määrä (70%)	puhtaita ajoneuvoja
henkilöautotaksit	161	113	5
invataksit	72	50	0
paaritaksit	20	14	0

Etelä-Savo	kokonaisautomäärä	vaadittava määrä (70%)	puhtaita ajoneuvoja
henkilöautotaksit	132	92	5
invataksit	51	36	0
paaritaksit	14	10	0

Kainuu	kokonaisautomäärä	vaadittava määrä (70%)	puhtaita ajoneuvoja
henkilöautotaksit	87	61	0
invataksit	29	20	0
paaritaksit	10	7	0

Kanta-Häme	kokonaisautomäärä	vaadittava määrä (70%)	puhtaita ajoneuvoja
henkilöautotaksit	103	72	0
invataksit	34	24	0
paaritaksit	9	6	0

Keski- ja Pohjois-Pohjanmaa	kokonaisautomäärä	vaadittava määrä (70%)	puhtaita ajoneuvoja
henkilöautotaksit	302	211	10
invataksit	122	85	0
paaritaksit	26	18	0

Keski-Suomi	kokonaisautomäärä	vaadittava määrä (70%)	puhtaita ajoneuvoja
henkilöautotaksit	185	130	10
invataksit	70	49	0
paaritaksit	14	10	0

Kymenlaakso	kokonaisautomäärä	vaadittava määrä (70%)	puhtaita ajoneuvoja
henkilöautotaksit	92	64	0
invataksit	41	29	0
paaritaksit	10	7	0

Lappi	kokonaisautomäärä	vaadittava määrä (70%)	puhtaita ajoneuvoja
henkilöautotaksit	160	112	5
invataksit	68	48	0
paaritaksit	13	9	0

Pirkanmaa	kokonaisautomäärä	vaadittava määrä (70%)	puhtaita ajoneuvoja
henkilöautotaksit	252	176	25
invataksit	122	85	0
paaritaksit	18	13	0

Pohjanmaa	kokonaisautomäärä	vaadittava määrä (70%)	puhtaita ajoneuvoja
henkilöautotaksit	88	62	0
invataksit	53	37	0
paaritaksit	11	8	0

Pohjois-Karjala	kokonaisautomäärä	vaadittava määrä (70%)	puhtaita ajoneuvoja
henkilöautotaksit	126	88	0
invataksit	59	41	0
paaritaksit	12	8	0

Pohjois-Savo	kokonaisautomäärä	vaadittava määrä (70%)	puhtaita ajoneuvoja
henkilöautotaksit	166	116	0
invataksit	73	51	0
paaritaksit	18	13	0

Päijät-Häme	kokonaisautomäärä	vaadittava määrä (70%)	puhtaita ajoneuvoja
henkilöautotaksit	97	68	10
invataksit	32	22	0
paaritaksit	10	7	0

Satakunta	kokonaisautomäärä	vaadittava määrä (70%)	puhtaita ajoneuvoja
henkilöautotaksit	128	90	5
invataksit	63	44	0
paaritaksit	16	11	0

Uusimaa	kokonaisautomäärä	vaadittava määrä (70%)	puhtaita ajoneuvoja
henkilöautotaksit	469	328	50
invataksit	200	140	0
paaritaksit	8	6	0

Varsinais-Suomi	kokonaisautomäärä	vaadittava määrä (70%)	puhtaita ajoneuvoja
henkilöautotaksit	231	162	25
invataksit	138	97	0
paaritaksit	14	10	0

Liite 11.18 Vakiotaksiasiakkuudet maakunnittain

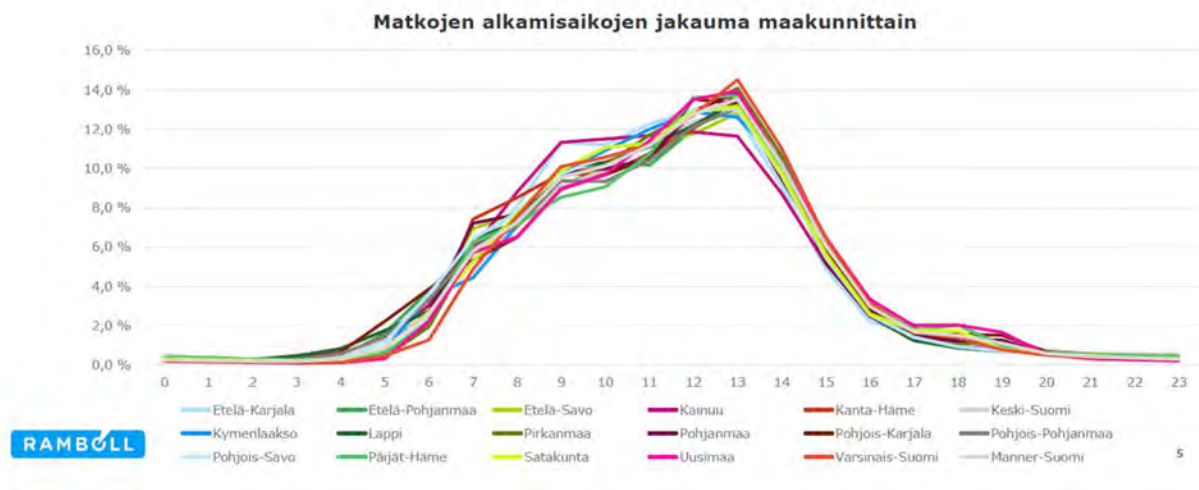
Harkintaan perustuvien vakiotaksiasiakkuuksien määrä maakunnittain 15.1.2020. Luvuissa ei ole mukana alle 16-vuotiaat yksin matkustavat lapset tai vaikeasti sairaat lapset joiden hoito on keskitetty erikoissairaanhoidon eikä saamenkielisten alueiden (Enontekiö, Inari, Utsjoki, ja Sodankylän kunnan pohjoisosa) vakiotaksiasiakkuudet.

Maakunta	Harkintaan perustuvat myönnettyt vakiotaksiasiakkuudet
Etelä-Karjala	224
Etelä-Pohjanmaa	399
Etelä-Savo	503
Kainuu	255
Kanta-Häme	214
Keski-Pohjanmaa	68
Keski-Suomi	382
Kymenlaakso	294
Lappi	474
Pirkanmaa	909
Pohjanmaa	347
Pohjois-Karjala	206
Pohjois-Pohjanmaa	492
Pohjois-Savo	492
Päijät-Häme	178
Satakunta	633
Uusimaa	1851
Varsinais-Suomi	1037

Liite 11.19 Tietoja kuljetuspalveluiden jakaumasta vuorokauden aikana

Tässä liitteessä kuvataan asiakkaiden tekemien matkojen jakaumaa maakunnittain. Kaikissa maakunnissa matkojen alkamisajankohdat keskittyvät 65-70%:sti kello 9-14 väliseen aikaan.

Kaikissa maakunnissa 90 % matkoista tehdään kello 7-16 välisenä aikana.



Erilliset palvelukuvauksen liitteet

Liite 11.14 TAKSO kysely ja vastaussanoman kuvaus v. 1.0

Liite 11.5 Tilitystietojen toimitusohje v.2.1

Liite 11.8 Kuukausiraporttipohjat matkamäärät ja puhelinpalvelu

Liite 11.9 Raportointipohja yhdistellyt matkat

Liite 11.11 Palautteiden kuukausiraporttipohja

Liite 11.12 Verkkokoulun käyttäjätunnusten hakemuslomake

Liite 11.15 LUOVA- SSL- yhdyskäytävä REST-Liittyjän ohje

Liite 11.16 Selvitys liikenteenharjoittajien tasapuolisesta kohtelusta lomakkeen pohja

Alueellinen matkadata v. 2019 ja 2020