Pohde
Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

5.10.2026

# Liite Palvelukuvaus

## Luokka 2 Kiireettömät potilassiirrot

- Osa 1 Kiireettömät potilassiirrot henkilöautolla
- Osa 2 Kiireettömät potilassiirrot esteettömällä autolla

## Täydentävä/rinnakkainen kilpailutus 2026

# Sisällys


Liite Palvelukuvaus 1

1. Palvelukuvauksen tarkoitus 3
2. Tilaaja 3
3. Hankinnan kohde 3
4. Palvelun perusta 4
5. Kuljetuspalvelualueet 4
6. Sopimusautot 5
7. Kuljetusten ohjaus ja operatiivinen kuljetussuunnittelu 5
   - 7.1. Kuljetusten ohjaus kiireettömissä potilassiirroissa 5
8. Kiireettömien potilassiirtojen tilaaminen 6
9. Tilauksen vastaanottaminen ja matkatiedot 6
10. Palvelun käyttäjän tarpeen mukainen matka 6
    - 10.1. Saattajan ja avustajan matkat 6
    - 10.2. Vastaanottaja 7
11. Potilaan avustaminen ja saattaja-apu 7
    - 11.1. Potilaan avustaminen 7
    - 11.2. Esteettömän auton käyttöä edellyttävä avustaminen 7
    - 11.3. Porrasvetolisä 7
12. Kuljetusten yhdistely 8
13. Poikkeukset ja häiriöt 8
14. Luvat ja ilmoitukset 9
15. Lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittäminen 9
16. Palvelua toteuttava henkilöstö 9
    - 16.1. Vaatimukset kuljettajalle 9
    - 16.2. Vaatimukset kuljetuspalveluntuottajan yhteyshenkilölle 10
17. Kuljetuksiin käytettävät ajoneuvot 10
    - 17.1. Hankinnassa tarkoitettujen ajoneuvojen määritelmät 11
    - 17.2. Esteettömän auton erityisvaatimukset 12
18. Laitevaatimukset 13
19. Palveluntuottajan laskutusaineisto suoritetuista matkoista 14
20. Asiakaspalaute 14

# 1. Palvelukuvauksen tarkoitus

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

# 2. Tilaaja

Palvelun tilaajana on Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue, Pohde.

Hankinnan ennakoitu arvo on noin 1 000 000 € /vuosi (alv 0 %).

# 3. Hankinnan kohde

Hankinnan kohteena ovat kiireettömät potilassiirrot henkilöautolla ja esteettömällä ajoneuvolla.

Hankinta koskee Pohteen järjestämisvastuulla olevia kiireettömiä potilassiirtoja vaativia kuljetuksia. Kiireettömät potilassiirrot ovat terveydenhuoltolain 73 §:n perusteella järjestettäviä potilaiden kuljetuksia terveydenhuollon palveluyksikköjen välillä.

Kiireettömät potilassiirrot sisältävät myös hengityshalvauspotilaiden kuljetuksia. Hengityshalvauspotilaalle annettava hoito ja ylläpito sekä hoitoon liittyvistä kuljetuksista ei peritä asiakasmaksua. Matkat toteutuvat potilaiden kotiosoitteista terveydenhuollon palveluyksikköihin tai yksityisen palveluntuottajan tiloihin (esim. fysioterapiat).

Kohteena ovat liikkumisessaan apua ja tukea tarvitsevien potilaiden perusoikeuksien toteutumisen kannalta merkitykselliset palvelut, joissa on huomioitava potilaiden erityistarpeet. Hankinnan tarkoituksena on turvata potilaiden palveluiden jatkuvuus, saatavuus, toimivuus ja kattavuus.

Kaikki potilaat eivät kommunikoi puheella, vaan vaihtoehtoisilla tavoilla. Palveluiden käytön tulee olla mahdollista erilaisia kommunikaatiotapoja käyttäville, kuten aisti- ja puhevammaisille.

Tilaaja ei takaa palveluntuottajalle tiettyä kuljetusmäärää. Tilaaja järjestää hankinnan kohteena olevia kuljetuksia myös muilla tavoilla, kuten omana tuotantona.

Sopimus ei sisällä potilassiirtoja ulkomaille.

Palvelu on toteutettava vähintään suomen kielellä.

Hankinnan kohteena olevat kiireettömät potilassiirrot eivät kuulu Kelan korvattaviin kuljetuksiin.

# 4. Palvelun perusta

Hankinnan kohteena olevat kuljetukset ovat tilaajan erityiseen järjestämisvelvollisuuteen tai tehtäviin kuuluvia kuljetuksia. Kiireettömät potilassiirrot perustuvat:

- Terveydenhuoltolakiin (1326/2010)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista (734/1992)
- Asiakasmaksuasetukseen (912/1992)

Henkilökuljetusten järjestämisestä säädetään lisäksi laissa liikenteen palveluista (320/2017), jatkossa liikennepalvelulaki. Palvelu on toteutettava siihen sovellettavan lainsäädännön ja alemman tasoisten määräysten mukaisesti.

Henkilötietojen käsittelyssä ja suojaamisessa on noudatettava voimassa olevaan salassapitoon ja tietosuojaan liittyvää sääntelyä sopimuksessa ja sen liitteissä tarkemmin määritellyllä tavalla.

# 5. Kuljetuspalvelualueet

Hankinnan kohteena olevat kuljetukset toteutuvat pääsääntöisesti Pohteen ja sen rajahyvinvointialueiden alueilla.

Kuljetuspalvelualueet ovat:

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1.Alavieska | 2.Haapajärvi | 3.Haapavesi | 4.Hailuoto | 5.Ii | 6.Kalajoki |
| 7.Kempele | 8.Kuusamo | 9.Kärsämäki | 10.Liminka | 11.Lumijoki | 12.Merijärvi |
| 13.Muhos | 14.Nivala | 15.Oulainen | 16. Oulu | 17. Pudasjärvi | 18. Pyhäjoki |
| 19.Pyhäjärvi | 20.Pyhäntä | 21.Raahe | 22.Reisjärvi | 23.Sievi | 24.Siikajoki |
| 25.Taivalkoski | 26.Tyrnävä | 27.Utajärvi | 28.Vaala | 29.Ylivieska | 30. Siikalatva |

Tämän täydentävän ja rinnakkaisen hankinnan kohteena ovat:

- 8. Kuusamo
- 21. Raahe
- 30. Siikalatva

Siikalatvan alueella on voimassa kokonaisulkoistussopimus 31.12.2026 asti koskien sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämistä. Kokonaisulkoistussopimus sisältää myös sosiaali- ja terveyspalveluihin liittyvien henkilökuljetuksien järjestämisen.

Koska Siikalatvan alueella kokonaisulkoistussopimus päättyy vuoden lopussa, Pohde kilpailuttaa tarvitsemansa sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökuljetukset palvelutuottajan rekisterin sisäisenä kilpailutuksena.

Palveluntuottaja voidaan hyväksyä tuottamaan palvelua yhdelle tai useammalle kuljetuspalvelualueelle. Palveluntuottajan on ilmoitettava tarjottavalle ajoneuvolle ensisijainen kuljetuspalvelualue.

# 6. Sopimusautot

Sopimusautolla toteutetaan hankinnan kohteena olevat kiireettömät potilassiirrot. Sopimusauton palvelun hinta perustuu palveluntuottajan tarjoamaan vyöhykehintaan sekä mahdollisiin lisämaksuihin palvelukuvauksen, tarjouspyynnön ja sopimuksen mukaisesti.

Sopimusauton on oltava käytettävissä tilaajan kuljetuksiin pääsääntöisesti päivittäin. Välityskeskuksen tarjoama kyyti on välittömästi hyväksyttävä tai hylättävä. Vastaanotettu kuljetus on hoidettava kyydin kuitanneen ajoneuvon toimesta.

# 7. Kuljetusten ohjaus ja operatiivinen kuljetussuunnittelu

Kiireettömät potilassiirrot ovat terveydenhuoltolain 73 §:n perusteella järjestettäviä potilaiden kuljetuksia terveydenhuollon palveluyksikköjen välillä. Kiireettömiä potilassiirtoja toteutetaan myös hengityshalvauspotilaille.

Potilassiirrot toteutuvat tarjouspyynnön mukaisilla ajoneuvoilla matkustajan tarpeen mukaisesti.

Potilaiden siirtokuljetusten reitit vaihtuvat potilaan siirtokohteiden mukaisesti. Tyypillisiä kuljetuksia ovat esimerkiksi siirrot Pohteen sotekeskusten akuuttiosastoille tai toisiin sairaaloihin. Siirtokuljetusten määrä vaihtelee kuljetustarpeen mukaan.

**Kuljetettavat potilaat**

Siirrettävien potilaiden tila on sellainen, ettei potilas tarvitse terveydenhuollon ammattihenkilöä saattamaan. Lisäksi tilaajan hoitoyksikkö varmistaa, että potilas pystytään kuljettamaan määränpäähän turvallisesti yhden henkilön toimesta.

Palveluntuottaja voi tarjota tarttuvalle taudille mahdollisesti altistuneen potilaan kuljetukseen pisarasuojattua ajoneuvoa. Jos tällaisia ajoneuvoja on käytettävissä, tilaaja ohjaa edellä mainitut potilaat ensi sijassa niille.

## 7.1. Kuljetusten ohjaus kiireettömissä potilassiirroissa

Välityskeskus ohjaa kuljetukset palveluntuottajille ja autoille potilasprofiilin mukaisen tarpeen, auton sijainnin, auton ensisijaisen kuljetuspalvelualueen ja kuljetusten yhdistelyn mahdollisuuksien mukaisessa etusijajärjestyksessä. Lisäksi tavoitteena on tilaajan kannalta kustannuksiltaan kokonaistaloudellisesti edullisin ohjausvaihtoehto. Ohjauksessa pyritään myös minimoimaan päästöt ja autojen tyhjänä liikkuminen. Jos useampi auto on ohjausvaihtoehtojen perusteella yhtä sopiva, noudatetaan tilaajan kilpailutuksen mukaista etusijajärjestystä.

# 8. Kiireettömien potilassiirtojen tilaaminen

Pohde tilaa kuljetukset Tervian tilaus- ja välityskeskukselta. Tervia välittää kuljetuksen palveluntuottajan ajoneuvopäätelaitteelle.

Siirtokuljetusten tilaukset tehdään pääsääntöisesti ennakkotilauksina virka-aikoina palveluntuottajalle. Vasteaika tilaukselle on kaksi (2) tuntia tilauksen tekemisestä.

Palveluntuottaja hakee kuljetettavat potilaat hoitoyksikön osastolta sisältä ja saattaa siirrettävään hoitoyksikköön osastolle tai muuhun kohteeseen sisälle.

# 9. Tilauksen vastaanottaminen ja matkatiedot

Välityskeskuksen tilausten vastaanottaminen edellyttää, että jokaisessa kuljetuksia toteuttavassa autossa on Android-käyttöjärjestelmällä (käyttöjärjestelmä versio 10 tai uudempi) varustettu mobiililaite, johon on asennettu Vinka-ajojärjestelysovellus. Laitevaatimukset on kuvattu kohdassa 18. Laitevaatimukset.

Välityskeskus toimittaa kuljetustilauksen matkatilausviestissä auton ajoneuvolaitteeseen. Välityskeskus antaa siirtokuljetuksen tilauksen yhteydessä seuraavat tiedot:

- matkan tilausnumero,
- tarvittavan ajoneuvon laatu (esteetön auto jne.),
- potilaan nimi ja puhelinnumero, jos se on tiedossa,
- mahdollinen avun tarve,
- mukana kulkevat apuvälineet, kuten pyörätuoli, rollaattori ja vastaavat,
- lisätiedot, kuten saattajan mukana olo tai vastaanottajan tarve,
- lähettävä yksikkö ja osasto sekä mahdollisuuksien mukaan puhelinnumero,
- noutoaika ja paikka sekä
- kuljetuskohde ja osasto tai kuljetusosoite.

Välityskeskus huomioi reitityksessä esimerkiksi potilaan tarpeen saattamiseen ja noutamiseen, pysähdykseen matkan aikana sekä apuvälineiden tarpeen. Välityskeskus tallentaa potilaiden tilaus- ja vastaavat tiedot palvelun asianmukaisuuden valvomisen mahdollistamiseksi ja kehittämiseksi.

# 10. Palvelun käyttäjän tarpeen mukainen matka

## 10.1. Saattajan ja avustajan matkat

Välityskeskus ilmoittaa kuljettajalle potilaan saattajasta (avustava henkilö), vastaanottajasta ja apuvälineistä kuljetuksen välityksen yhteydessä. Saattamisella tarkoitetaan välittömästi ennen matkaa, matkan aikana ja välittömästi matkan jälkeen tapahtuvaa avustamista. Kuljettaja on velvollinen avustamaan potilasta, vaikka hänellä olisi saattaja mukana.

## 10.2. Vastaanottaja

Välityskeskus välittää kuljettajalle tiedon vastaanottajan yhteystiedoista. Jos potilasta ei saa jättää yksin, tulee kuljettajan huolehtia, ettei potilas jää yksin. Kuljettaja on vastuussa asiakkaan turvallisuudesta niin kauan, kunnes potilas on saatettu vastaanottajalle tilauksessa annettujen tietojen mukaan.

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

# 11. Potilaan avustaminen ja saattaja-apu

## 11.1. Potilaan avustaminen

Kuljettajan on kohdeltava potilasta asiallisesti ja kohteliaasti sekä otettava huomioon kunkin potilaan erityiset tarpeet. Kuljettajan tulee varmistaa potilaan turvallinen autoon tulo ja siitä poistuminen. Kuljettajan on tarpeen mukaan pystyttävä auttamaan potilaan turvavyön kiinnittämisessä sekä autoon tai autosta nousemisessa. Kuljettajan tulee tarjota ja antaa apua potilaan tavaroita lastattaessa ja purettaessa sekä saattaa potilasta määräosoitteeseen tai määränpääosoitteesta sovitun mukaisesti. Kuljettajan tulee kantaa autoon ja autosta määränpäähän sellaiset tavarat, jotka hän pystyy viemään sisälle samalla, kun saattaa potilasta. Lisäksi kuljettajan tulee huolehtia perille myös mukana olevat apuvälineet. Nouto- ja saattotilanteissa tulee noudattaa hienotunteisuutta.

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

## 11.2. Esteettömän auton käyttöä edellyttävä avustaminen

Tilaaja on määritellyt potilaalle esteettömän auton, jos hän ei tilaajan arvion mukaan kykene käyttämään henkilöautoa. Jos potilaalla on oikeus käyttää esteetöntä autoa, oikeus on merkitty potilaan tilaustietoihin. Kuljettaja avustaa potilaan ja hänen apuvälineensä taksiin ja määränpäässä taksista. Kuljettaja hakee potilaan sisätiloista ja vie sisätiloihin matkan päättyessä. Esteettömän auton tarve näkyy palveluntuottajan päätelaitteella.

Avustamislisä sisältyy tarjouspyynnössä määriteltyyn vyöhykehintaan. Tarjottu vyöhykehinta sisältää avustamisen matkan alku- ja loppupäässä.

## 11.3. Porrasvetolisä

Porrasveto tarkoittaa potilaan kuljettamista rappusissa käsivoimin tai erityisen CE-merkityn porraskiipijän avulla. Porrasvedon suorittaa pääsääntöisesti yksi kuljettaja. Porrasveto edellyttää sitä, ettei potilas pääse määränpäähän ilman vähintään neljän (4) por-

taan yhtäjaksoista porrasvetoa. Tällaisia tilanteita voi tulla silloin, kun potilas asuu hissittömässä talossa, eikä hänellä ole avustajaa mukana. Tilaaja arvioi tapauskohtaisesti palveluntarpeen, joka näkyy palveluntuottajan päätelaitteella.

Palveluntuottajalla on oikeus porrasvetolisään tilaajan määrittelemän tilaustiedon perusteella sopimuksen mukaisesti. Porrasvetolisä matkakohtainen ja kattaa avustamisen matkan alku- ja loppupäässä.

Porrasvetolisä on 28,55 € / kuljetus.

# 12. Kuljetusten yhdistely

Kuljetus voidaan yhdistää toiseen kuljetukseen tilaajan ohjeen mukaisesti. Yhdistetyssä kuljetuksessa potilaat ovat eri osoitteista mukaan nousevia ja eri osoitteissa pois jääviä. Kuljettajan on toteutettava yhdistetty kuljetus välityskeskuksen välittämän reitin ja muiden ohjeiden mukaisesti. Reitti voi muuttua kuljetuksen aikana.

# 13. Poikkeukset ja häiriöt

Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan potilaan turvallisuudesta poikkeus- ja häiriötilanteissa tarvittavin keinoin. Välityskeskus antaa palveluntuottajalle ja kuljettajalle tilanteen mukaiset ohjeet ja järjestelee tarvittaessa uusintakuljetukset tai on yhteydessä potilaan ilmoittamaan yhteyshenkilöön. Tilaaja antaa tarvittaessa täydentävät ohjeet poikkeustilanteisiin. Hätätilanteessa palveluntuottaja ryhtyy tarvittaviin toimiin, kuten on yhteydessä hätäkeskukseen tai sosiaalipäivystykseen.

Poikkeuksella tarkoitetaan palvelussa olevaa puutetta, jonka seurauksena potilaalle aiheutuu vaaratilanne tai palvelussa on olennainen virhe tai puute. Poikkeuksena pidetään esimerkiksi seuraavia tilanteita:

- potilas, joka on profiilin mukaan jätettävä vastaanottajalle jää kuljetuksen jälkeen ilman valvontaa,
- potilas, joka on profiilin mukaan noudettava tai saatettava, jää ilman noutoa tai saattoa,
- potilaalle tilattu kyyti jää saapumatta,
- kuljetus katkeaa ajoneuvon rikkoutumisen takia tai muusta vastaavasta syystä,
- potilaan tilattu kuljetus myöhästyy yli 15 minuuttia sovitusta ajasta,
- muu vastaava olennainen puute palvelussa.

Poikkeustilanteessa välityskeskuksen ja palveluntuottajan on ryhdyttävä yhteistyössä välittömiin toimiin potilaan turvaamiseksi käytettävissä olevin keinoin.

Välityskeskus tallentaa tiedot poikkeuksista ja niiden hoitamisesta. Palveluntuottaja toimittaa välityskeskukselle tai tilaajalle viipymättä selvityksen poikkeustilanteen kulusta ja hoitamisesta.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että poikkeustilanteissa liikennöinti jatkuu mahdollisimman sujuvasti.

Ajon keskeytyessä teknisestä viasta tai muusta syystä johtuen, tulee palveluntuottajan järjestää palvelua varten vara-auto mahdollisimman pian. Vara-auton tulee täyttää samat ajoneuvon toiminnalliset ja laadulliset vähimmäisvaatimukset kuin kohteeseen tarjottu ajoneuvo. Kuljettajan/liikennöitsijän tulee ilmoittaa ajon keskeytymisestä ja poissaoloista viivytyksettä tilaajan välityskeskukseen.

# 14. Luvat ja ilmoitukset

Taksiliikenteen harjoittajalla on oltava voimassa oleva liikennepalvelulain 4 §:n tarkoittama taksiliikennelupa.

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

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

Lupaa ja liikenteen harjoittamista koskevien säännösten tai niihin liittyvien viranomaisohjeiden muuttuessa palveluntuottajan on noudatettava kulloinkin voimassa olevia säännöksiä.

# 15. Lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittäminen

Palveluntuottajan tulee tarkastaa niiden työntekijöiden rikosrekisteriotteet, jonka työhön pysyväisluontoisesti ja olennaisesti kuuluu ilman huoltajan läsnäoloa tapahtuvaa alaikäisen muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa alaikäisen kanssa (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002).

# 16. Palvelua toteuttava henkilöstö

## 16.1. Vaatimukset kuljettajalle

Kuljettajaa koskevat vähimmäisvaatimukset ovat seuraavat:

- henkilökuljetuksissa vaatimuksena on liikennepalvelulain tarkoittama taksinkuljettajan ajolupa tai linja-auton kuljettajan ammattipätevyys,
- kuljettaja varmistaa potilaan turvallisen ajoneuvoon tulon ja siitä poistumisen sekä tarjoaa hänelle hänen tarvitsemaansa apua,
- kuljettajan on noudettava potilas sisätiloista ja varmistettava, että potilas pääsee turvallisesti takaisin sisälle kohteeseen,

- kuljettajalla on ajotaidot, joilla ennakoidaan tienpinnan hidasteet ja epätasaisuudet sekä toteutetaan matka mahdollisimman häiriöttömästi,
- kuljettajalla on hyvät vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutaidot,
- palvelun on oltava ystävällistä ja asiallista,
- kuljettajalla on kyky ottaa huomioon potilaan toimintarajoituksista johtuvat erityiset tarpeet kuten puheen, ymmärtämisen, liikkumisen alueella olevat toimintarajoitteet sekä aistivammaan liittyvät erityistarpeet,
- kuljettaja ei tupakoi ajoneuvossa eikä käytä voimakkaita hajusteita,
- kuljettaja käyttää turvavyötä ja huolehtii, että myös kyydissä olevat potilaat käyttävät turvavyötä,
- kuljettaja kiinnittää pyörätuolit ja apuvälineet oikein ja asianmukaisesti,
- kuljettajalla on sujuva suomen taito. Kuljettaja, jonka äidinkieli ei ole suomi, sitoutuu toimittamaan todistuksen valtionhallinnon suomen kielen kielitutkinnon suorittamisesta taitotasolla tyydyttävä taito tai yleisen kielitutkinnon tutkintotodistuksen taitotasolla 3–4,
- kuljettaja käyttää matkapuhelinta vain handsfree/bluetooth-laitteella ajon aikana.
- kuljettaja noudattaa ehdotonta vaitiolovelvollisuutta potilasasioissa ja
- kuljettajalla on riittävää paikallistuntemus kuljetuksien sujuvaa toteuttamista varten.

### 16.2. Vaatimukset kuljetuspalveluntuottajan yhteyshenkilölle

Palveluntuottajan on nimettävä tilaajalle yhteyshenkilö, joka huolehtii kuljetuksia koskevasta tiedonkulusta tilaajan kanssa. Palveluntuottaja nimeää yhteyshenkilölle myös sijaisen. Palveluntuottajan tulee välittömästi ilmoittaa tilaajalle, mikäli nimetty yhteyshenkilö tai sijainen vaihtuu kesken sopimuskauden. Yhteyshenkilöä koskevat vähimmäisvaatimukset ovat seuraavat:

- yhteyshenkilö on tavoitettavissa arkisin virka-aikana,
- yhteyshenkilöllä on tehtävän hoitamisen edellyttämä osaaminen ja kokemus,
- yhteyshenkilöllä on hyvät vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutaidot ja
- yhteyshenkilöllä on sujuva suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito. Yhteyshenkilö, jonka äidinkieli ei ole suomi, sitoutuu toimittamaan todistuksen valtionhallinnon suomen kielen kielitutkinnon suorittamisesta taitotasolla tyydyttävä taito tai yleisen kielitutkinnon tutkintotodistuksen taitotasolla 3–4.

## 17. Kuljetuksiin käytettävät ajoneuvot

Liikennöinnissä käytettävien autojen tulee olla Suomen tieliikenteeseen hyväksyttyjä ja niiden katsastus tulee olla voimassa.

Sopimusaikana liikennöinnissä käytettävän auton tulee olla päästöluokitukseltaan vähintään Euro 6.

Auto saa pitää vain yhtä ajoneuvopäätettä päällä yhdessä autossa kuljetusten vastaanottamiseen.

## 17.1. Hankinnassa tarkoitettujen ajoneuvojen määritelmät

**Henkilöauto = M1 luokan henkilöauto, sedan tai farmari**

Henkilöiden kuljetukseen valmistettu ajoneuvo, jossa on kuljettajan lisäksi tilaa vähintään kolmelle (3) ja enintään kuudelle (6) henkilölle. Ajoneuvossa tulee olla neljä (4) auton sivuilla sijaitsevaa ovea. Ajoneuvon kattorakenne tulee olla kiinnitettynä kiinteästi auton korirakenteeseen.

**Esteetön ajoneuvo = M1 luokan henkilöauto, esteetön auto**

Esteetön ajoneuvo on erityisesti pyörätuolia käyttävien vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden kuljetusta varten rakennettu ja varustettu ajoneuvo.

Esteetöntä autoa on kaksi eri kokoa: pieni esteetön auto ja iso esteetön auto.

Esteettömässä ajoneuvossa tulee olla pyörätuolia varten nostin tai sen sijaan leveyssuunnassa yhtenäinen ja turvallinen kulkuluiska, jonka kaltevuus on enintään 14 prosenttia. Kulkuluiskan kaltevuus saa kuitenkin olla enintään 21 prosenttia, jos kulkuluiskalla liikkumista varten on käytössä sähköisesti kelautuvat ja lukittuvat pyörätuolin kiinnitysvyöt. Pyörätuolia varten tarkoitettu nostin ei ole pakollinen vaatimus, mutta suositeltava.

Esteettömässä ajoneuvossa tulee olla pyörätuolipaikka, jonka leveys on vähintään 0,75 metriä ja pituus vähintään 1,10 metriä. Pyörätuolipaikan korkeus on pienessä esteettömässä ajoneuvossa oltava vähintään 1,40 metriä ja suuressa esteettömässä ajoneuvossa vähintään 1,45 metriä. Pyörätuolipaikan kohdalla lattian sisätilan kaltevuus saa olla korkeintaan yksi (1) prosentti lukuun ottamatta pitkittäissuuntaa, jossa kaltevuus voi olla eteenpäin nousevasti enintään viisi (5) prosenttia. Pyörätuolipaikalla saa olla vaihtoehtoista käyttöä varten helposti sivuun käännettävät istuimet, joiden tarvitsema tila sivuun käännettynä ei rajoita edellä määrättyä pyörätuolipaikan tilaa. Pyörätuolin ja siinä matkustavan tulee olla luotettavasti kiinnitettävissä ajoneuvoon standardin SFS 5912 tai standardin ISO 10542-1:2012 mukaisesti.

Pyörätuolipaikalle johtavan kulkuaukon leveyden tulee olla lattiatasossa vähintään 0,80 metriä ja enintään 30 millimetriä pyörätuolipaikan lattiatason yläpuolelta mitattuna. Pyörätuolipaikalle johtavan kulkuaukon korkeuden tulee olla pienessä esteettömässä ajoneuvossa vähintään 1,35 metriä ja suuressa esteettömässä autossa vähintään 1,45 metriä. Kulku autoon on järjestettävä helpoksi.

**Suuri esteetön ajoneuvo = M2 luokan linja-auto, pyörätuolivalmiudella lisättynä**

Kuljetuksiin valmistettu ajoneuvo, jossa on kuljettajan istumapaikan lisäksi enemmän kuin kahdeksan (8) ja enintään 15 istuinpaikkaa ja siinä on pyörätuolivalmius. Ajoneuvon kokonaismassa on enintään viisi (5) tonnia.

**Kaikkien ajoneuvoluokkien yhteiset vähimmäisvaatimukset:**

- varusteena kohdassa ”Laitevaatimukset” tilaajan erikseen määrittelemä välitysohjelmaan yhteensopiva ajoneuvolaite,
  puhelin, jossa on 112-sovellus sekä handsfree -laite,
- varusteena kuitin tulostava rahastuslaite,
- alkolukko,
- kaikissa istuimissa turvavyöt,
- tilat apuvälineille ja matkustajien tavaroille,
- autot on huollettava niin, että niiden kaikki laitteet toimivat moitteettomasti,
- siisteys ja puhtaus sekä
- mahdollisuus lämpötilan ilmanvaihdon säätöön matkustajien kannalta asianmukaiseksi ja miellyttäväksi.

Tarjoajan tulee varmistaa, että auto on soveltuva liikennöimään huonokuntoisilla syrjä- ja pihateillä siten, että kaluston koko, maavara tai mahdolliset lisävarusteet eivät rajoita auton joustavaa liikkumista.

## 17.2. Esteettömän auton erityisvaatimukset

- Autoon tulee päästä vaikeuksitta erilaisilla sähköpyörätuoleilla ja pyörätuolimatkustajien on voitava matkustaa autossa pyörätuolissa istuen turvallisesti.
- Autoissa tulee olla sivuovella potilaan kyytiin pääsyn helpottamiseksi astinlauta. Astinlaudan tulee olla mahdollisimman leveä.
- Auton kulkuaukon on oltava riittävän leveä ja korkea, jotta pyörätuolipotilaan saa vaikeuksitta siirrettyä autoon ja autosta pois (asetus esteettömän kaluston laatuvaatimuksista 723/2009).
- Autossa on oltava sekä kaupunki- että maaseutuolosuhteisiin sopiva loiva ja turvallinen luiska tai pyörätuolinostin.
- Pyörätuolinostimen tulee soveltua sähköpyörätuolin nostamiseen siten, ettei nostimen taso taivu pyörätuolin alla. Tilaajan periaatteena on, että nostimen tulee olla kaksipilarinen ja siinä on oltava vähintään yksi turvakaide tai -kahva, josta on mahdollista pitää kiinni käsin, jotta nostimen käytön potilasturvallisuus on riittävä.
- Pyörätuoli tulee voida kiinnittää tuolin rungosta ajoneuvoon. Hihnakiinnityksessä hihnoja on oltava neljä, kaksi eteen ja kaksi taaksepäin. Pyörätuoli ei saa normaaleissa ajo-olosuhteissa liikkua eteen tai taaksepäin, eikä siirtyä paikaltaan.
- Yhden henkilön tulee voida hätätilanteessa vapauttaa pyörätuoli kiinnityksistä 60 sekunnissa. Lisäksi kiinnitysjärjestelmää tulee voida käyttää ilman työkaluja.
- Apuvälineessä matkustavalla tulee aina olla turvavyönään vähintään lantiovyö, joka on kiinnitetty auton rungossa oleviin kiinnikkeisiin.

# 18. Laitevaatimukset

Palveluntuottaja sitoutuu vastaanottamaan kuljetustilaukset tilaajan välityskeskuksesta tai muusta tilaajan osoittamasta välityskeskuksesta. Android-pohjainen matkapuhelin ja/tai tabletti (käyttöjärjestelmäversio 10 tai uudempi) toimii ajojen vastaanottolaitteena. Laite ja sovellus on käynnistettävä, sammutettava, päivitettävä ja tyhjennettävä työmuistia ohjeiden mukaisesti. Ajoneuvolaitteeksi soveltuvat nykyaikaiset Android-käyttöjärjestelmällä toimivat älypuhelimet ja tabletit Android 14/15. Työmuistin vähimmäisvaatimukset 8 Gt.

Palveluntuottaja hankkii laitteen lisäksi ja vastaa myös laitteeseen tarvittavan dataliittymän hankinnasta ja kustannuksista. Palveluntuottaja on velvollinen vaihtamaan laitteita, mikäli tilaaja vaihtaa välitysohjelman ja se vaatii ajoneuvolaitteiden vaihtoa sopimuskaudella.

Ajoneuvolaitteeksi soveltuvat nykyaikaiset Android-käyttöjärjestelmällä toimivat älypuhelimet ja tabletit, jotka täyttävät esitetyt seuraavat vähimmäisvaatimukset.

Suositukset ajoneuvolaitteelle:

- 2GB RAM
- 2 GHz suorittimen kellotaajuus/suoritinydintä
- GPS-paikannus

Palveluntuottaja hankkii laitteen lisäksi laitteeseen datayhteyden (GPRS), liittymällä ei ole operaattorirajoituksia ja vastaa myös laitteeseen tarvittavan dataliittymän hankinnasta ja kustannuksista.

Noin 150 euron hintaiset puhelimet ovat osoittautuneet toimiviksi ja teholtaan riittäviksi. Halvemmissa malleissa on saatettu tehdä kompromisseja, jotka näkyvät esimerkiksi suorituskyvyssä. Puhelimen tulee olla käytettävissä ainoastaan tilausten vastaanottamiseen. Puhelin tulee sijoittaa autossa siten, että puhelimen sijainnin saatavuus on mahdollista. Palveluntuottajan tulee varmistaa, että laitteen data ja GPS ominaisuudet ovat aina päällä/käytettävissä silloin, kun palveluntuottaja haluaa vastaanottaa kuljetustilauksia.

Laitteen tulee olla käytettävissä ainoastaan tilausten vastaanottamiseen. Laite tulee sijoittaa autossa siten, että laitteen sijainnin saatavuus on mahdollista. Palveluntuottajan tulee varmistaa, että laitteen data ja GPS ominaisuudet ovat aina päällä/käytettävissä silloin, kun liikennöitsijä haluaa vastaanottaa kuljetustilauksia. Laite voi sijaita korkeintaan kohtuullisen matkan päässä autosta (maksimissaan 100 metrin päässä autosta), kun autolla on ajovuoro ja/tai laitteen ajovälityssovellus on yhteydessä välitysohjelmistoon.

Laitteen ja sovelluksen on oltava päällä eli sen tulee tuottaa Välityskeskuksen välitysohjelmaan reittitietoa ja auton tilatietoja aina, kun autolla ajetaan Välityskeskuksen ajovälitysjärjestelmän kautta tulleita tilauksia ja/tai Välityskeskuksen maksuliikenteen välittämiä maksutapahtumia.

Auton tunnistetiedoista on yksiselitteisesti käytävä ilmi, mikä auto on kyseessä. Tunnistetietoja ovat: QR koodi, välitysjärjestelmän ajoneuvonumero, rekisterinumero.

# 19. Palveluntuottajan laskutusaineisto suoritetuista matkoista

Kaikki tilatut matkat tallentuvat Vinka-välitysjärjestelmään.

Tervia muodostaa kuukausittain laskutusaineiston Vinka-välitysjärjestelmän avulla ja palveluntuottaja muodostaa laskun Pohteelle laskutusaineiston perusteella. Tilaaja hyväksyy laskutettavaksi Vinka-välitysjärjestelmään suunnitellut matkatilaukset.

# 20. Asiakaspalaute

Palvelukuvauksen määritellystä palvelun tuottamisesta voi antaa asiakaspalautetta. Asiakaspalaute voi koskea esimerkiksi matkojen välitystoimintaan (esim. puheluun vastaaminen, tilauksen käsittely) tai kuljetustapahtumaan liittyviä asioita. Kuljetustapahtumaan liittyviä asioita ovat muun muassa tilatun ajoneuvon saapuminen / poislähteminen, kuljettajan asiakaspalvelu, ajoneuvon ominaisuudet tai jokin muu asia.

Asiakaspalautteen keräämisellä tilaaja kehittää palvelua palvelemaan asiakkaita entistä paremmin. Asiakaspalaute palvelukuvauksen mukaisesta palvelun tuottamisesta on mahdollista lähettää asiakaspalautejärjestelmä Roidu:n kautta.