Pohde
Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

6.10.2026

Liite Palvelukuvaus

Luokka 1 Henkilökuljetukset

- Osa 1 Päiväautot
- Osa 2 Täydentävä kalusto
- Osa 3 Reittikuljetukset

Täydentävä/rinnakkainen kilpailutus 2026

Sisällys

Liite Palvelukuvaus 1

1. Palvelukuvauksen tarkoitus 4

2. Tilaaja 4

3. Hankinnan kohde 4

4. Kuljetuspalvelualueet 5

5. Palvelun perusta 6

6. Palvelun käyttäjät 6

7. Hankinnan osat ja kuljetusten toteutus 7

7.1. Osa 1 Päiväautot 7

7.2. Osa 2 Täydentävä kalusto 8

7.3. Osa 3 Reittikuljetukset 9

8. Kuljetusten ohjaus ja asiakkaan palvelun valinta vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisten liikkumisen tuen palvelussa 11

9. Palvelun toteutus 12

10. Palvelun käyttäjän tarpeen mukainen matka 13

10.1. Yleistä 13

10.2. Saattajan ja avustajan matkat 13

10.3. Vastaanottaja 14

10.4. Pysähdykset ja reitiltä poikkeaminen 14

10.5. Apuvälineet ja työkoirat 14

11. Asiakkaan kohtaaminen: avustaminen ja saattaja-apu 14

11.1. Asiakkaan avustaminen 14

11.2. Esteettömän auton käyttöä edellyttävä avustaminen 15

11.3. Porrasvetolisä 15

11.4. Kuljettaja saattajana -apu 15

11.5. Asiointimatkan kiinteä odotusajan korvaus 16

11.6. Luokse ajo -korvaus 16

11.7. Yhteismatka (kimppakyyti) 16

12. Matkojen yhdistely 17

13. Matkojen maksaminen 17

14. Poikkeukset ja häiriöt 18

15. Luvat ja ilmoitukset 19

16. Lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittäminen 19

17. Palvelua toteuttava henkilöstö 19
17.1. Vaatimukset kuljettajalle 19
17.2. Vaatimukset kuljetuspalveluntuottajan yhteyshenkilölle 20
18. Kuljetuksiin käytettävät ajoneuvot 20
18.1. Hankinnassa tarkoitettujen ajoneuvojen määritelmät 21
18.2. Esteettömän auton erityisvaatimukset 22
19. Laitevaatimukset 23
20. Asiakaspalaute 24

1. Palvelukuvauksen tarkoitus

Tämä palvelukuvaus muodostaa vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaiset liikkumisen tuen palveluiden ja reittikuljetuksien vähimmäisvaatimukset, joita palveluntuottajan on noudatettava. Palvelukuvaus on sopimuksen liite.

2. Tilaaja

Palvelun tilaajana on Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue, Pohde.

Hankinnan ennakoitu arvo on noin 10 000 000 € /vuosi (alv 0 %).

3. Hankinnan kohde

Hankinnan kohteena on sosiaalihuollon asiakkaan turvallinen, varma ja asiakkaan tarpeen mukainen liikkumisen tuen palvelu. Liikkumisen tuen palvelu sisältää asiakkaan liikkumisen tarpeen mukaisen avustamisen ja tuen sekä soveltuvan ajoneuvon. Hankinnan kohteena ovat seuraavat palvelut:

1) Vammaispalvelulain mukaiset liikkumisen tuen palvelut

Vammaispalvelulain mukaiset liikkumisen tuen palvelut suuntautuvat pääsääntöisesti Pohteen alueella kuljetuspalvelun myöntämisen perusteiden mukaisesti.

2) Sosiaalihuoltolain mukaiset liikkumisen tuen palvelut

Sosiaalihuoltolain mukaiset liikkumisen tuen palvelut suuntautuvat pääsääntöisesti Pohteen alueilla tai lähimpään kaupunginosaan tai kylään, mistä keskeiset tarvittavat palvelut löytyvät.

3) Reittikuljetukset

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökuljetukset reiteillä (reittikuljetukset) ovat säännöllisiä, etukäteen määriteltyä reittiä pitkin tapahtuvia kuljetuksia, jossa tarkoituksena on noutaa asiakkaat eri lähtöosoitteista ja kuljettaa yhteen tai useampaan päätepisteeseen.

4) Muut sosiaalihuollon henkilökuljetukset

Muuhun sosiaalihuollon lainsäädäntöön perustuvat asiakkaiden kuljetukset, kuten lastensuojelun, aikuissosiaalityön ja vastaavat kuljetukset.

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella noudetaan hyvinvointialueen hyväksyttyjä sosiaalihuoltolain mukaisia liikkumisen tuen soveltamisohjeita 1.11.2025 alkaen ja vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun myöntämisen perusteita 1.11.2025 alkaen.

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

Palvelu on toteutettava suomen kielellä.

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

Tilaaja ei sitoudu tiettyyn hankintamäärään. Palveluntarve voi muuttua asiakastarpeiden, palvelurakenteen tai lainsäädännön muutosten seurauksena. Palveluntarve voi edellä kuvatuista syistä kasvaa tai pienentyä. Tilaaja voi järjestää hankinnan kohteena olevia kuljetuksia myös muilla tavoilla, kuten omana tuotantona.

4. 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	16.1. Oulu + Oulunsalo	16.2. Haukipudas (Oulu)	16.3. Kiiminki (Oulu)
16.4. Ylikiiminki (Oulu)	16.5. Yli-Ii (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:

	2.Haapajärvi	3.Haapavesi			
7.Kempele	8.Kuusamo	9.Kärsämäki			12.Merijärvi
13.Muhos	14.Nivala	15.Oulainen	16.1. Oulu + Oulunsalo	16.2. Haukipudas (Oulu)	
		17.Pudasjärvi	18.Pyhäjoki	19.Pyhäjärvi	20.Pyhäntä
21.Raahe	22.Reisjärvi	23.Sievi	24.Siikajoki	25.Taivalkoski	26.Tyrnävä
		29.Ylivieska	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.

Hankinnan kohteena olevat kuljetukset toteutuvat pääsääntöisesti edellä mainituilla kuljetuspalvelualueilla. Kuljetukset voivat tapauskohtaisesti toteutua myös muussa asiakkaan työ- tai opiskelumatkojen lähikunnassa asiakkaan asiakasprofiilin mukaisesti.

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

5. Palvelun perusta

Palvelun kohteena olevat kuljetukset ovat tilaajan erityiseen järjestämisvelvollisuuteen tai tehtäviin kuuluvia kuljetuksia.

Hankinnan kohteena olevat henkilökuljetutuspalvelut perustuvat sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), vammaispalvelulakiin (675/2023) tai lastensuojelulakiin (417/2007).

Kiireettömät potilassiirrot ovat terveydenhuoltolain (1326/2010) perusteella järjestettäviä potilaiden siirtokuljetuksia terveydenhuollon palveluyksikköjen välillä.

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

Lisäksi palvelussa noudatetaan tilaajan kulloinkin voimassa olevia liikkumisen tuen palvelun soveltamisohjeita sekä myöntämisen perusteita. Soveltamisohjeet ja myöntämisen perusteet perustuvat palvelujen järjestämistä sääntelevään lainsäädäntöön ja tarkentavat palvelun sisältöä. Tilaajalla on oikeus tehdä sopimuskaudella muutoksia liikkumisen tuen palvelun soveltamisohjeisiin ja myöntämisen perusteisiin, joita palveluntuottajan on noudatettava.

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

6. Palvelun käyttäjät

Tilaaja hankkii palveluita ensisijaisesti sosiaalihuollon asiakkaille.

Vammaispalvelulain (675/2023) 30 §:n mukaan vammaisella henkilöllä on oikeus saada liikkumisen tukea työ- ja opiskelumatkoihin sekä työllistymistä tukevan toiminnan, työtoiminnan, valmennuksen, erityisen osallisuuden tuen, tuetun päätöksenteon, vaativan moniammatillisen tuen ja lyhytaikaisen huolenpidon matkoihin välttämättä tarvitsemansa määrä. Muun tavanomaisen elämän matkoihin on oikeus saada liikkumisen tukea vähintään 18 yhdensuuntaista matkaa kuukaudessa, ellei vammainen henkilö hae tätä pienempää määrää matkoja.

Sosiaalihuoltolain 23 §:n mukaista liikkumisen tukea myönnetään henkilöille, jotka eivät kykene itsenäisesti käyttämään julkisia liikennevälineitä sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn takia ja jotka tarvitsevat palvelua asioimiseen tai muun jokapäiväiseen elämään kuuluvan tarpeen vuoksi.

Sosiaalihuollon liikkumisen tukea käyttävillä henkilöillä on erilaisia liikkumiseen vaikuttavia fyysisiä tai psyykkisiä toimintarajoitteita. Palvelun käyttäjinä on vammaisia ja ikääntyneitä henkilöitä, joilla on erityisiä vaikeuksia liikkumisessa. Lisäksi käyttäjillä voi olla myös kommunikaatioon, vuorovaikutukseen, ymmärtämiseen tai hahmottamiseen liittyviä toimintarajoitteita sekä aistivammoja kuten esimerkiksi kuulo- ja/tai näkövamma. Palvelun käyttäjät ovat eri ikäisiä ja käyttäjinä on myös lapsia. Asiakkaille on myönnetty liikkumisen tuen palveluita asiointi- ja virkistysmatkoihin sekä työ- ja opiskelumatkoihin.

Hankinnan kohteena olevat palvelut ovat välttämättömiä jokapäiväiseen elämään kuuluvia kuljetuksia niitä tarvitseville henkilöille, joilla turvataan heidän arjessa selviytyminen, työssä käyminen ja opiskelu. Siitä syystä palvelun toimivuus, turvallisuus, katkeamattomuus ja sopivuus käyttäjän tarpeisiin on erityisen tärkeää. Palvelulla on pystyttävä vastaamaan asiakaskunnan moninaisiin tarpeisiin. Palveluun kuuluu eri tavoin toimintarajoitteisten asiakkaiden asiakaspalvelun edellyttämä osaaminen ja kokemus sekä käyttäjien tarpeiden ymmärrys.

7. Hankinnan osat ja kuljetusten toteutus

Ajoneuvot valitaan palveluntuottajarekisterin sisäisten kilpailutusten perusteella. Palvelutuottajarekisterin perustaminen ja sisäisten kilpailutusten toteuttaminen on kuvattu tarkemmin liitteessä ”Palveluntuottajarekisterin periaatteet”.

Hankinnan kohteena olevat kuljetukset toteutuvat kolmessa osassa:

- Osa 1 Päiväautot,
- Osa 2 Täydentävä kalusto ja
- Osa 3 Reittikuljetukset.

7.1. Osa 1 Päiväautot

Päiväautoja käytetään ensisijaisena kalustona, kun tilaaja on sellaiset valinnut.

Tilaaja määrittelee autojen ajovuorot neuvoteltuaan palveluntuottajien kanssa. Yhden vuoron pituus on 8,5 tuntia. Vuoroon sisältyvät Taksiliikenteen työehtosopimuksen mukainen tauko ja puolen tunnin maksuton ruokatauko. Maksuton ruokatauko ei voi olla työvuoron ensimmäinen tai viimeinen 30 minuuttia.

Tässä täydentävässä ja rinnakkaisessa hankinnassa kilpailutetaan osaan 1 päiväautot Haapajärvelle, Kuusamoon ja Raaheen.

Haapajärven päiväauton alustava ajoaika on arkisin klo: 8.00–16.30.

Kuusamon päiväauton alustava ajoaika on lauantaisin klo: 9.00–17.30.

Raahen päiväauton alustava ajoaika on arkisin klo: 7.30–16.00.

Ajoajat voivat muuttua kestoltaan tai ajankohdiltaan sopimuskauden aikana asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

Ajoneuvon on oltava kokonaisuudessaan hankinnan kohteena olevien kuljetusten käytettävissä sovittuna ajoaikana:

- Ajoneuvo ei saa ajoaikana vastaanottaa muita kyytejä kuin tilaajan välityskeskuksen välittämiä kuljetuksia.
- Ajoneuvo ei voi ajoaikana hylätä sille ohjattua kuljetusta.
- Ajoneuvon päätelaite on pidettävä päällä ajoaikana.

Palveluntuottajan on huolehdittava palvelun katkeamattomuudesta sovittuina ajoaikoina. Palveluntuottajan on varauduttava katkoksiin sijais- ja vara-autojärjestelmällä. Korvaava auto/kuljettaja tulee olla käytettävissä viimeistään seuraavan sovitun ajovuoron alkaessa. Palveluntuottajan on korvattava tilaajalle katkenneen palvelun tilalle hankitun palvelun kustannukset, jos tilaaja joutuu sellaisen hankkimaan. Vara-auton tulee täyttää samat ajoneuvon toiminnalliset ja laadulliset vähimmäisvaatimukset kuin tarjottu ajoneuvo. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa ajon keskeytymisestä ja poissaoloista viivytyksettä matkojenvälityskeskukseen.

Kuljetuspalveluita voidaan toteuttaa myös kuntien rajakuntien alueilla. Autot voivat kuljetuksia hoitaessaan ylittää alueen rajat ja liikkua kuljetusten tarpeen mukaisesti. Kuljetusten matkustusalue määritellään tilaajan soveltamisohjeessa ja se voi muuttua.

Ajoaika päättyy viimeisen kuljetuksen päätepisteeseen. Auton ajoaika voi ylittyä vähäisessä määrin käynnissä olevan kuljetuksen takia. Ylimenevä ajoaika korvataan tarjottavan tuntihinnan mukaisesti, alkavan 15 minuutin tarkkuudella.

7.2. Osa 2 Täydentävä kalusto

Täydentävää kalustoa käytetään toissijaisena kalustona kuljetuspalvelualueilla, joissa on myös päiväautot valittu:

- 2. Haapajärvi
- 4. Hailuoto
- 5. Ii
- 8. Kuusamo
- 13. Muhos
- 16. Oulu
- 17. Pudasjärvi
- 18. Pyhäjoki
- 21. Raahe ja
- 24. Siikajoki

Täydentävää kalustoa käytetään ensisijaisena kalustona muilla kuljetuspalvelualueilla. Lisäksi kuljetuspalvelualueilla 2. Haapajärvi, 4. Hailuoto, 5. Ii, 8. Kuusamo, 13. Muhos, 16. Oulu, 17. Pudasjärvi, 18. Pyhäjoki, 21. Raahe ja 24. Siikajoki täydentävää kalustoa käytetään päiväautojen ajoaikojen ulkopuolella sekä silloin, kun päiväautojen kapasiteetti ei riitä asiakkaiden tarpeiden mukaisten kuljetusten toteuttamiseen.

Tässä täydentävässä ja rinnakkaisessa hankinnassa kilpailutetaan osaan 2 täydentävä kalusto seuraaville kuljetuspalvelualueille:

- 8. Kuusamo
- 12. Merijärvi
- 17. Pudasjärvi
- 18. Pyhäjoki
- 21. Raahe
- 24. Siikajoki
- 25. Taivalkoski
- 27. Tyrnävä (vain esteetön ajoneuvo/M2 luokan linja-auto (pyörätuolivalmiudella lisättynä))
- 29. Ylivieska
- 30. Siikalatva

Täydentävään kalustoon kuuluvan auton on oltava käytettävissä palvelun tuottamiseen pääsääntöisesti päivittäin tarjotulla kuljetuspalvelualueella. Välityskeskuksen tarjoama kyyti on välittömästi hyväksyttävä tai hylättävä.

7.3. Osa 3 Reittikuljetukset

Yleiset ehdot reittikuljetuksista

Tuntiautoja käytetään reittikuljetusten liikennöinnissä. Tuntiauton palvelun hinta perustuu tuntihintaan. Tuntiauton on oltava kokonaisuudessaan hankinnan kohteena olevien kuljetusten käytettävissä reittiin kuuluvan kuljetuksen sovittuna ajoaikana. Tuntiauto ei saa reittiin kuuluvan kuljetuksen ajoaikana vastaanottaa muita kyytejä. Palveluntuottajan on huolehdittava kuljetuksen katkeamattomuudesta varajärjestelmällä.

Palveluntuottajan oikeus palvelun tuntihintaan alkaa, kun reitin ensimmäinen asiakas nousee ajoneuvon kyytiin ja päättyy reitin viimeisen asiakkaan noustessa kyydistä. Tuntihinta maksetaan alkaneen 15 minuutin tarkkuudella.

Siirtymäajoja ensimmäisen reitin aloituspisteeseen tai viimeisen reitin päätepisteestä ei korvata.

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökuljetukset reiteillä (reittikuljetukset) ovat säännöllisiä, etukäteen määriteltyä reittiä pitkin tapahtuvia kuljetuksia, jossa tarkoituksena on noutaa matkustajat eri lähtöosoitteista ja kuljettaa yhteen tai useampaan päätepisteeseen. Paluukuljetus toteutuu päätepisteistä lähtöosoitteisiin. Kuljetukset toteutuvat tilaajan osoittamille asiakkaille, tilaajan tarpeen mukaan. Reittikuljetuksia voidaan toteuttaa myös tilaajan omana tuotantona.

Palveluntuottajalla on oikeus korvaukseen reittikuljetuksista tarjouspyynnön mukaisesti. Palveluntuottaja laskuttaa kuljetuksen kustannukset tilaajalta. Asiakkailta ei peritä asiakasmaksua.

Reittikuljetuksien ohjaus ja toteutus

Tilaaja valitsee jokaisessa osassa tarjouspyynnön mukaisesti valittavat ajoneuvot tuottamaan palvelua.

Tilaaja toimittaa palveluntuottajalle listan reitin matkustajista ja lähtöosoitteista. Tilaajalla on oikeus muuttaa reittejä ja aikatauluja asiakastarpeen mukaisesti. Reitit voivat sisältää myös yksilökuljetuksia. Palveluntuottaja vastaa päivittäisestä, kohteiden liikennöintitarpeissa tapahtuvasta muutosten hallinnasta. Tilaaja toimittaa tiedot muutoksista ja peruutuksista palveluntuottajalle, joka huomioi muutoksen aikataulussaan ja reitissään. Muutoksia tapahtuu pääsääntöisesti päivittäin, muun muassa matkan peruuntuessa tai kuljetuksen aikataulun muuttuessa. Palveluun kuuluu muutosten hallinta ja siihen liittyvä yhteydenpito asiakkaisiin ja tilaajaan.

Palveluntuottajan on toteutettava sovittu reitti sovitussa aikataulussa.

Tässä täydentävässä ja rinnakkaisessa hankinnassa kilpailutetaan osaan 3 reittikuljetukset seuraaville kuljetuspalvelualueille:

- 2. Haapajärvi
- 3. Haapavesi
- 7. Kempele
- 9. Kärsämäki
- 13. Muhos
- 14. Nivala
- 15. Oulainen
- 16.1. Oulu
- 16.2. Haukipudas
- 18. Pyhäjoki
- 19. Pyhäjärvi
- 20. Pyhäntä
- 21. Raahe
- 22. Reisjärvi
- 23. Sievi
- 24. Siikajoki
- 25. Taivalkoski
- 26. Tyrnävä
- 29. Ylivieska
- 30. Siikalatva

8. Kuljetusten ohjaus ja asiakkaan palvelun valinta vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisten liikkumisen tuen palvelussa

Kuljetusten tilausvälityksestä ja ohjauksesta vastaa maanantaista perjantaihin klo 7.00-19.30 ja lauantaisin klo 8.00-17.00 Tervian matkapalvelukeskus. Matkapalvelukeskuksen toiminta-ajan ulkopuolella kuljetusten tilausvälityksestä ja ohjauksesta vastaa tilaajan erikseen kilpailuttama välityskeskus. Matkapalvelukeskus ja tilaajan erikseen kilpailuttama välityskeskus jatkossa yhdessä ”välityskeskus”.

Kuljetukset tulee aina tilata välityskeskuksen kautta, jotta asiakkaan palvelupäätöksen mukainen palvelu on mahdollinen.

Välityskeskus lähettää tilaukset palveluntuottajalle, tilaajan määrittelemään yhteensopivaan, ajoneuvolaitteeseen, josta kuljettaja kuittaa tilauksen vastaanotetuksi ja hyväksytyksi tai hylätyksi.

Välityskeskus toimittaa matkatilausviestissä auton ajoneuvolaitteeseen vähintään seuraavat tiedot jokaisesta tilauksesta:

- Matkan tilausnumero (luotu välityskeskuksessa)
- Asiakkaan nimi ja tunnus
- Matkan lähtö- ja kohdeosoite sisältäen katuosoitteen, osoitetarkenteen (rappu tai muu tarkentava tieto) sekä kuntanimen
- Tiedot mahdollisesta pysähdyksestä matkan aikana
- Asiakkaalle suunniteltu ja luvattu lähtöaika/saapumisaika
- Matkustajien lukumäärä
- Apuvälineet (autosta tilaa vievät apuvälineet esim. taittuva rollaattori)
- Asiakkaan puhelinnumero (ensisijaisesti matkapuhelin), jos tämä on tiedossa ja asiakas antaa luvan luovuttamiseen.
- Jos kyyti tilataan asiakkaan puolesta, tilausviestissä näkyy kyydin tilaajan yhteystiedot.
- Lisätiedot kuljettajalle (esimerkiksi oikeus niin sanottuun porrasvetoon, asiakas on tarvittaessa noudettava sisätiloista, asiakkaan vammasta johtuvat erityistarpeet)

Matka on toteutettava välityskeskuksen ohjeen mukaisesti.

Välityskeskus ohjaa kuljetukset palveluntuottajille ja autoille asiakkaan asiakasprofiilin mukaisen tarpeen, asiakkaan matkan aikana tapahtuvan pysähdyksen 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.

Jos kuljetustilauksen lähtöalueelta ei löydy edellä mainittujen ohjausten tavoitteiden mukaista autoa, ohjataan kuljetus toisen kuljetuspalvelualueen autolle.

Auto voi kuljetusta toteuttaessaan ylittää ensisijaisen kuljetuspalvelualueen tai kunnan rajat. Autolle voidaan ohjata paluukyyti tai reitti ensisijaiselle kuljetuspalvelualueelle/kuntaan tai sen suuntaan.

Asiakas voi tehdä palvelutuottajan valinnan silloin, kun tilaaja on myöntänyt asiakkaalle liikkumisen tuen soveltamisohjeen tai myöntämisen perusteiden mukaisesti oikeuden vakiotaksiin (tuttutaksioikeus). Asiakkaan valinta kohdistuu ensisijaisesti asiakkaan kotiosoitteen mukaisen kuljetuspalvelualueen palvelutuottajiin ja autoihin. Toissijaisesti asiakkaan valinta voi kohdistua muihin kuljetuspalvelualueisiin, jos asiakkaan erityistarpeisiin vastaavaa palveluntuottajaa ja autoa ei löydy kotiosoitteen mukaiselta kuljetuspalvelualueelta. **Asiakkaat tilaavat vakiotaksikuljetukset välityskeskuksesta.**

Asiakas voi tilata kuljetuspalvelumatkan Pohteen kilpailuttamalta palveluntuottajalta suoraan ainoastaan silloin, jos välityskeskus ei kykene vastaamaan asiakkaan puheluun tilaajan asettaman määräajan kuluessa. Asiakkaan tulee valita palveluntuottaja lähtöosoitteen mukaisesti. Tilaajan asettama määräaika puheluun vastaamiselle on tällä hetkellä 15 minuuttia. Tilaaja voi muuttaa määräaikaa sopimuskauden aikana. Tilaaja valvoo puheluun vastaamisen määräajan toteutumista.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa edellä mainitussa tilanteessa suoraan asiakkaalta vastaanotetut matkatilaukset välityskeskukseen. Vain välityskeskukseen ilmoitetuista ja järjestelmään tallennetuista matkoista voidaan muodostaa tilaajan hyväksymät laskut.

9. Palvelun toteutus

Välityskeskuksella on käytössä asiakkaiden asiakasprofiilit, jotka sisältävät asiakasta koskevat matkojen välittämisessä ja kuljetuksen suorittamisessa tarvittavat tiedot.

Välityskeskus välittää tilaukset sähköisesti ajoneuvoihin, josta kuljettaja kuittaa tilauksen vastaanotetuksi ja hyväksytyksi annettujen ohjeiden mukaisesti. Jos kuljettaja on estynyt suorittamaan kuljetustilausta, on tilaus hylättävä. Liikkumisen tuen palvelun asiakkaan matka on yhdensuuntainen matka, joka ajetaan välityskeskuksesta saadun lähtöosoitteen ja kohdeosoitteen välillä yhteen suuntaan. Kohdeosoitteesta mahdollisesti jatkuva matka katsotaan uudeksi liikkumisen tuen palvelun matkaksi ja tästä tulee tehdä uusi matkatilaus. Asiakkaan tulee esittää kuljettajalle liikkumisen tuen palvelun tunnistekortti sekä pyydettäessä todistaa henkilöllisyys.

10. Palvelun käyttäjän tarpeen mukainen matka

10.1. Yleistä

Välityskeskus ohjaa kuljetustilaukset asiakkaan profiilin mukaisesti soveltuvaan ajoneuvoon ja toimittaa kuljettajalle tarvittavat tiedot. Kuljetus ja siihen sisältyvä palvelu on toteutettava asiakkaan liikkumiseen liittyvän tarpeen, asiakasprofiilin ja välityskeskuksen ohjeiden mukaisesti.

Asiakasprofiiliin sisältyvät vähintään:

- asiakkaan nimi ja tarvittavat yhteystiedot,
- asiakkaan käytettävissä olevien yhdensuuntaisten matkojen määrä tilaajan määrittelemällä ajanjaksolla sekä päätöksen voimassaoloaika,
- sosiaalihuoltolain mukaisen liikkumisen tuen palvelun kilometrimäärä 15 km tai 30 km,
- asiakkaan ajoneuvoon liittyvät tarpeet, kuten esteettömän (caddy) tai hissillisen auton tarve, mukana kulkevat apuvälineet tai avustaja- tai opaskoira,
- kommunikoinnin erityispiirteet,
- tieto siitä, että matkojen yhdistely ei ole sallittu,
- oikeus yhteismatkaan,
- saattajan ja/tai vastaanottajan tarve ja yhteyshenkilö poikkeustilanteissa,
- tarve muihin lisäpalveluihin: vakiotaksi / -kuljettajat / tietty ajoneuvotyyppi tai ajoneuvon erityisominaisuus, asiakkaan tarve saattamisesta ja noutamisesta sisältä kohteesta, kuljettajan saattaja-apu tai
- muu vastaava tilaajan ilmoittama erityistarve.

Välityskeskus voi asettaa kuljetukselle nouto- tai päätepisteeseen saapumisajan, jota on noudatettava (ehdoton lähtö- tai perilläoloaika). Välityskeskus huomioi reitityksessä esimerkiksi asiakkaan tarpeen saattamiseen ja noutamiseen, pysähdykseen matkan aikana sekä apuvälineiden tarpeen. Välityskeskus tallentaa asiakkaiden tilaus- ja vastaavat tiedot palvelun asianmukaisuuden valvomisen mahdollistamiseksi ja kehittämiseksi.

10.2. Saattajan ja avustajan matkat

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

Asiakkaan mukana maksutta voi kulkea yksi (1) sellainen saattaja / avustaja, joka on kykenevä toimimaan saattajana.

10.3. Vastaanottaja

Jos asiakkaan asiakasprofiiliin on merkitty vastaanottaja, tulee kuljettajan huolehtia, että asiakas ja vastaanottaja kohtaavat. Välityskeskus välittää kuljettajalle tiedon vastaanottajan yhteystiedoista. Jos asiakasta ei saa jättää yksin, tulee kuljettajan huolehtia, ettei asiakas jää yksin. Kuljettaja on vastuussa asiakkaan turvallisuudesta niin kauan, kunnes asiakas on saatettu vastaanottajalle tilauksessa annettujen tietojen mukaan.

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

10.4. Pysähdykset ja reitiltä poikkeaminen

Yhdensuuntaiseen matkaan voi sisältyä yksi (1) asiakkaan matkan varrella oleva lyhyt enintään 15 minuutin pysähdys, jonka aikana asiakas voi esimerkiksi suorittaa lyhyen asiointikäynnin, esimerkiksi pysähdys pankkiautomaatille. Pysähdyspaikan tulee olla suunnitellun reitin varrella. Poikkeama suunnitellusta reitistä saa olla enintään 500 metriä/suunta.

Asiakkaan tulee ilmoittaa matkaa välityskeskuksesta tilatessaan tarvitsemansa pysähdyksen. Jos pysähtymistarvetta ei ilmoiteta etukäteen matkaa tilattaessa, niin pysähdystä ei voida tehdä.

Jos pysähdys kestää yli 15 minuuttia, niin käynnissä oleva matka keskeytyy ja keskeytyksen jälkeen alkaa uusi yhdensuuntainen liikkumisen tuen matka.

10.5. Apuvälineet ja työkoirat

Asiakkaalla on oikeus kuljettaa mukanaan tarvittavat apuvälineet sekä opas- ja avustajakoira tilaajan liikkumisen tuen palvelun asiakasohjeen mukaisesti. Asiakkaat ohjataan ilmoittamaan apuvälineistä tilauksen yhteydessä. Kuljettajan tehtävänä on kiinnittää apuvälineet annettujen määräysten mukaisesti. Pyörätuolit ja niissä matkustavat on luotettavasti kiinnitettävä ajoneuvoon standardin SFS 5912 mukaisesti.

Asiakkaalla voi olla kuljetuksessa mukana lisäksi tavanomaiset mukana kuljetettavat tavarat (esim. ostoskassi, matkalaukku, lastenrattaat ja vastaavat).

11. Asiakkaan kohtaaminen: avustaminen ja saattaja-apu

11.1. Asiakkaan avustaminen

Kuljettajan on kohdeltava asiakkaita asiallisesti ja kohteliaasti sekä otettava huomioon kunkin asiakkaan erityiset tarpeet. Kuljettajan tulee huomioida asiakkaan erityisen tuen tarpeet siten, että asiakas kokee olonsa arvostetuksi ja turvalliseksi. Kuljettajan tulee varmistaa asiakkaan turvallinen autoon tulo ja siitä poistuminen. Kuljettajan on tarpeen

mukaan pystyttävä auttamaan asiakasta turvavyön kiinnittämisessä sekä autoon tai autosta nousemisessa. Kuljettajan tulee tarjota ja antaa apua asiakkaan tavaroita lastattaessa ja purettaessa sekä saattaa asiakas määräosoitteeseen tai määräosoitteesta sovitun mukaisesti. Kuljettajan tulee kantaa autoon ja autosta määränpäähän sellaiset tavarat, jotka hän pystyy viemään sisälle samalla, kun saattaa asiakasta. Lisäksi kuljettajan tulee huolehtia perille myös mukana olevat apuvälineet.

Kuljettaja noutaa tarvittaessa asiakkaan lähtökohteesta sisältä autoon ja saattaa sisälle kohteeseen välityskeskuksen ohjeen tai asiakasprofiilin näin edellyttäessä. Nouto- ja saattotilanteissa tulee noudattaa hienotunteisuutta.

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

11.2. Esteettömän auton käyttöä edellyttävä avustaminen

Koskee osan 2 täydentävän kaluston kuljetuksia.

Asiakkaalla on oikeus käyttää esteetöntä autoa, jos hän ei vammansa vuoksi kykene käyttämään tavallista henkilöautoa. Jos asiakkaalla on oikeus käyttää esteetöntä autoa, oikeus on merkitty asiakkaan asiakasprofiiliin. Kuljettaja avustaa asiakkaan ja hänen apuvälineensä taksiin ja määränpäässä taksista. Tarvittaessa kuljettaja hakee asiakkaan sisätiloista ja vie sisätiloihin matkan päättyessä. Esteettömän auton käytöstä on aina tehty erillinen päätös, joka näkyy palveluntuottajan päätelaitteella.

Palveluntuottajalla on oikeus avustamislisään tarjouksen mukaisesti. Avustamisen lisä on matkakohtainen ja kattaa avustamisen matkan alku- ja loppupäässä.

11.3. Porrasvetolisä

Koskee osan 2 täydentävän kaluston kuljetuksia.

Porrasveto tarkoittaa asiakkaan kuljettamista rappusissa käsivoimin tai erityisen CE-merkityn porraskiipijän avulla. Porrasvedon suorittaa pääsääntöisesti yksi kuljettaja. Porrasveto edellyttää sitä, ettei asiakas pääse määränpäähän ilman vähintään neljän (4) portaan yhtäjaksoista porrasvetoa. Tällaisia tilanteita voi tulla silloin, kun asiakas asuu hissittömässä talossa, eikä hänellä ole avustajaa mukana. Palvelusta tehdään aina erillinen päätös, joka näkyy palveluntuottajan päätelaitteella.

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

Porrasvetolisä on 28,55 € / kuljetus.

11.4. Kuljettaja saattajana -apu

Koskee osan 2 täydentävän kaluston kuljetuksia.

Saattaja-apua järjestetään omana saattajapalveluna tai taksinkuljettajan saattaja-apuna. Taksinkuljettajan saattaja-avulla tarkoitetaan asiakkaan avustamista esimerkiksi kauppa- tai apteekkiasioinnissa.

Taksinkuljettajan saattaja-avusta tehdään aina erillinen päätös, jossa on määritelty saattaja-avun kesto. Asiakkaan tulee mainita tarve taksinkuljettajan saattaja-apuun tilatessaan kuljetuspalvelun matkaa.

Palveluntuottajalla on oikeus saattaja-avun korvaukseen sopimuksen mukaisesti. Korvattava aika alkaa avustustehtävän alkaessa, jolloin ajoaikaa ei lueta mukaan.

Kuljettaja saattajana -apu korvaus on 30 € / tunti.

11.5. Asiointimatkan kiinteä odotusajan korvaus

Koskee osan 2 täydentävän kaluston kuljetuksia.

Käytetään, kun asiakas tilaa kyydin, joka sisältää lyhyen yhden 15 minuutin pysähdyksen. Asiakkaan tulee ilmoittaa matkaa tilatessaan tarvitsemansa pysähdys matkapalvelukeskukseen.

Matkan aikana asiakkaalla on oikeus yhteen enintään 15 minuutin pysähdykseen. Sen aikana asiakas voi hoitaa nopean asian, esim. käydä lähikaupassa. Jos pysähdys kestää yli 15 minuuttia, käynnissä oleva matka keskeytyy ja keskeytyksen jälkeen alkaa uusi yhdensuuntainen kuljetuspalvelumatka.

Asiointimatkan kiinteä odotusajan korvaus on 15 €.

11.6. Luokse ajo -korvaus

Koskee osan 2 täydentävän kaluston kuljetuksia.

Liikkumisen tuen palvelun toteutumisen varmistamiseksi tilaaja maksaa luokse ajo -korjauksen. Palveluntuottajalla on oikeus luokse ajo -korvaukseen sopimuksen mukaisesti. Korvaus maksetaan kuljetustilauksissa, joissa asiakkaan noutoaika on kello 21:00 – 05:59 välisenä aikana.

Luokse ajo -korvausta ei makseta kuljetustilauksille, joissa asiakkaalle on määritelty vakiotaksioikeus.

Luokse ajo -korvausta ei makseta kuljetuspalvelualueilla:

- 16.1. Oulu + Oulunsalo,
- 16.2. Haukipudas,
- 16.3. Kiiminki,
- 16.4. Ylikiiminki ja
- 16.5. Yli-Ii.

Luokse ajo -korvaus on 15 € / kuljetustilaus.

11.7. Yhteismatka (kimppakyyti)

Tilaaja voi tehdä tietylle asiakasryhmälle yhteismatka- eli kimppakyytipäätöksen. Tällöin tilaajan määrittelemällä asiakasryhmällä on oikeus yhdessä toteuttaa kimppakyyti siten, että vain yhdeltä asiakkaalta kuluu kuljetuspalvelumatka. Liikkumisen tuen matka peritään yhdensuuntaiselta matkalta. Kaikki kimppakyydissä olevat asiakkaat maksavat

asiakasmaksun, jonka tilaaja laskuttaa asiakkailta kuukausittain. Yhteismatka myönnetään pääsääntöisesti samasta osoitteesta lähteville ja samaan osoitteeseen meneville matkoille. Oikeus yhteismatkaan on merkitty asiakasprofiiliin.

12. Matkojen yhdistely

Kuljetus voidaan yhdistää toiseen kuljetukseen/matkaan tilaajan liikkumisen tuen palvelun asiakasohjeen mukaisesti. Yhdistetyssä kuljetuksessa asiakkaat 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. Matkojen maksaminen

Asiakkaan tulee esittää kuljettajalle liikkumisen tuen palvelun tunnistekortti sekä pyydettäessä todistaa henkilöllisyytensä. Tilaaja perii asiakkaalta matkan asiakasmaksun kuukausittain jälkikäteen toteutuneiden matkojen mukaisesti.

Sotiemme (1939–1945) veteraaneilta, sotainvalideilta, sotaleskiltä, partisaanien uhreilta ja miinanraivaajilta ei peritä asiakasmaksua liikuttaessa asiakkaan asuinkunnan alueella ja niiden lähikunnissa.

Sosiaalihuoltolain liikkumisen tuen palvelun ja vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun asiakkaalta peritään Oulun seudun liikenteen toimialueella (Ii, Kempele, Liminka, Lumijoki, Muhos, Tyrnävä, Oulu, Hailuoto) Oulun seudun joukkoliikenteen hinnaston mukainen hinta. Muissa Pohteen alueen kunnissa peritään Liikenne- ja viestintävirasto Traficomin vahvistetun kertalipun verkossa (aikuinen/lapsi) mukaisesti.

Sosiaalihuoltolain liikkumisen tuen palvelun yhdensuuntainen matka voi olla enintään 15 km tai 30 km riippuen matkasta lähimpään kaupunginosaan tai kylään, jossa asiakas voi hoitaa jokapäiväiseen elämään kuuluvia asioitaan. Poikkeustapauksissa ja viranhaltijan erityisellä harkinnalla yhdensuuntainen matka voi olla pidempi kuin 30 km, jos asiakkaalle välttämättömät jokapäiväiseen elämään kuuluvat palvelut sijaitsevat kauempana. Asiakassuunnitelmaan ja päätökseen kirjataan asiakkaalle myönnettävä kilometrimäärä.

Laajennetun oppivelvollisuuden piirissä olevien opiskelumatkoista ei peritä asiakasmaksua. Perusopetuksen jälkeiseen opiskeluun myönnettävistä opiskelumatkoista peritään asiakasmaksua enimmillään Kelan opiskelijoilta kuukausittain perimää omavastuuosuutta vastaava määrä. Maksuttomaan koulutukseen oikeutetut opiskelijat saavat kuitenkin koulumatkan maksuttomana, mikäli koulutus on maksutonta. Kaikki koulutukset eivät kuitenkaan ole maksuttomia, vaikka opiskelija täyttäisi ehdot.

Jos asiakkaalle on myönnetty saattajaoikeus, saattaja matkustaa maksutta. Matkalla voi olla vain yksi (1) saattaja. Kuljetuspalvelun asiakkaan kanssa samassa taloudessa asuvat perheenjäsenet voivat matkustaa kuljetuspalvelun asiakkaan mukana. Muut mukana matkustavat henkilöt maksavat matkansa itse. Täysi-ikäinen perheenjäsen maksaa matkasta omavastuuosuuden, joka vastaa matkan hintaa jaettuna asiakasmäärällä. Alle 12-

vuotiailta perheenjäseniltä ei peritä asiakasmaksuosuutta; muut alle 18-vuotiaat lapset maksavat asiakasmaksuna Oulun seudun liikenteen toimialueella (Ii, Kempele, Liminka, Lumijoki, Muhos, Tyrnävä, Oulu, Hailuoto) Oulun seudun joukkoliikenteen hinnaston mukainen hinta. Muissa Pohteen alueen kunnissa peritään Liikenne- ja viestintävirasto Traficomin vahvistetun kertalipun verkossa (aikuinen/lapsi) mukaisesti.

Yhteiskuljetuksessa (vaatii erillisen päätöksen) asiakasmaksu peritään kaikilta asiakkailta ja yhdeltä asiakkaalta vähennetään kuljetuspalvelun matka.

Liikkumiseen tarkoitetuista tarpeellisista apuvälineistä ja lastenrattaista ei peritä lisämaksua. Jos kuljetuspalvelun matkasta aiheutuu muita lisäkuluja, maksaa asiakas ne itse.

Kuljettajalla tulee olla valmius ottaa asiakasmaksut vastaan asiakkaan mukana kulkevien perheenjäsenten ja muiden mukana matkustavien osalta sekä sosiaalihuoltolain mukaisten liikkumisen tuen palveluiden määriteltyjen kilometrimäärien ylärajan ylittävästä kustannuksesta, sekä muut mahdolliset lisäkulut.

14. Poikkeukset ja häiriöt

Palveluntuottaja on velvollinen huolehtimaan asiakkaan turvallisuudesta poikkeus- ja häiriötilanteissa tarvittavin keinoin. Välityskeskus antaa palveluntuottajalle ja kuljettajalle tilanteen mukaiset ohjeet ja järjestelee tarvittaessa uusintakuljetukset tai on yhteydessä asiakkaan 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 asiakkaalle aiheutuu vaaratilanne tai palvelussa on olennainen virhe tai puute. Poikkeuksena pidetään esimerkiksi seuraavia tilanteita:

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

Poikkeustilanteessa välityskeskuksen ja palveluntuottajan on ryhdyttävä yhteistyössä välittömiin toimiin asiakkaan 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 matkojenvälityskeskukseen.

15. 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.

16. 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).

17. Palvelua toteuttava henkilöstö

17.1. Vaatimukset kuljettajalle

Kuljettajaa koskevat vähimmäisvaatimukset ovat seuraavat:

- henkilökuljetuksissa vaatimuksena on liikennepalvelulain tarkoittama taksinkuljettajan ajolupa tai linja-auton kuljettajan ammattipätevyys,
- kuljettaja varmistaa matkustajan turvallisen ajoneuvoon tulon ja siitä poistumisen sekä tarjoaa hänelle hänen tarvitsemaansa apua,
- kuljettajan on tarvittaessa noudettava asiakas sisätiloista ja varmistettava, että asiakas 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 matkustajan 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 asiakkaat 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 matkan aikana,
- kuljettaja noudattaa ehdotonta vaitiolovelvollisuutta asiakasasioissa ja
- kuljettajalla on riittävää paikallistuntemus matkojen sujuvaa toteuttamista varten.

17.2. 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.

18. Kuljetuksiin käytettävät ajoneuvot

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

Sopimusaikana liikennöinnissä käytettävä auto tulee olla päästöluokitukseltaan vähintään Euro 6.

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

18.1. 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.

M1 luokan esteetön henkilöauto jakautuu kahteen (2) alaluokkaan: suuri esteetön auto ja pieni 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 leveys on lattiatasossa vähintään 0,80 metriä ja enintään 30 millimetriä pyörätuolipaikan lattiatason yläpuolelta mitattuna. Pyörätuolipaikalle johtavan kulkuaukon korkeus on pienessä esteettömässä ajoneuvossa vähintään 1,35 metriä ja suuressa esteettömässä autossa vähintään 1,45 metriä. Kulku autoon on järjestettävä helpoksi.

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

Henkilöiden kuljetukseen 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 ajoneuvojen yhteiset vähimmäisvaatimukset:

- Varusteena kohdassa ”Laitevaatimukset” tilaajan erikseen määrittelemä välitysohjelmaan yhteensopiva ajoneuvolaite.
- Puhelin, jossa on 112-sovellus sekä handsfree -laite.
- Varusteena kuitin tulostava rahastuslaite.
- Ajoneuvossa tulee alkolukko.
- Tarvittaessa käyttöönotettavissa tyyppihyväksytty lasten turvaistuin yli 9 kg painoiselle lapselle. Turvaistuimen tulee olla kolaroimaton.
- Tarvittaessa käyttöönotettavissa E-säännön mukainen turvaistuin alle 135 cm pitkälle lapselle. Turvaistuimen tulee olla kolaroimaton.
- Kaikissa istuimissa on turvavyöt.
- Ajoneuvossa on tilaa apuvälineille ja matkustajien tavaroille.
- Ajoneuvo on huollettava niin, että niiden kaikki laitteet toimivat moitteettomasti.
- Ajoneuvon tulee olla siisti ja puhdas.
- Ajoneuvossa tulee olla 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.

18.2. Esteettömän auton erityisvaatimukset

- Autoon tulee päästä vaikeuksitta erilaisilla sähköpyörätuoleilla ja pyörätuolimatkustajien on voitava matkustaa autossa pyörätuolissa istuen turvallisesti.
- Autoissa tulee olla sivuovella asiakkaan kyytiin pääsyn helpottamiseksi astinlauta. Astinlaudan tulee olla mahdollisimman leveä.
- Auton kulkuaukon on oltava riittävän leveä ja korkea, jotta pyörätuoliasiakkaan 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 asiakasturvallisuus 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.

19. 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 liikennöitsijä 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.

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.