

Palvelun kuvaus

Sosiaalihuoltolain ja vammaispalvelulain mukaiset kuljetuspalvelut

1. Yleistä

Tilaaajan (Kuntayhtymä Kaksineuvoisen) ja palveluntuottajan välisen sopimussuhteen sisältö määräytyy sopimuksen, tämän palvelun kuvauksen sekä näihin liittyvien asiakirjojen perusteella.

Palveluntuottaja laatii kuljettajilleen ohjeen kuljetusten suorittamisesta ja asiakkaan tarpeiden huomioimisesta. Valituksi tulleiden palveluntuottajien tulee toimittaa ohje tilaajalle hyväksyttäväksi ennen sopimuksen allekirjoittamista.

2. Palvelun sisältö

Vammaispalvelulain (VPL) mukaiset kuljetuspalvelut toteutetaan oman kunnan alueella sekä kuntayhtymän jäsenkuntakohtaisesti määriteltäviin lähikuntiin:

- Evijärvi: Kauhava, Kruunupyy, Lappajärvi, Pedersöre ja Veteli.
- Kauhava: Evijärvi, Lappajärvi, Lapua, Seinäjoki, Isokyrö, Pedersöre, Uusikaarlepyy ja Vöyri.
- Edellä todettujen lisäksi Kuntayhtymä Kaksineuvoisen alueen (Evijärvi, Kauhava) toiminnallisena lähikuntana hyväksytään Seinäjoki.

Vammaispalvelulain (VPL) kuljetusoikeus myönnetään henkilölle, jolla on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia liikkumisessa ja joka ei vammansa tai sairautensa vuoksi voi käyttää julkisia joukkoliikennevälineitä ilman kohtuuttoman suuria vaikeuksia.

VPL-kuljetuspalvelu voidaan myöntää työ- ja opiskelumatkoihin, asiointi- ja virkistysmatkoihin sekä muihin tarpeellisiin jokapäiväiseen elämään kuuluviin matkoihin.

Sosiaalihuoltolain (SHL) mukaiset kuljetukset toteutetaan asiakkaan kotikunnan alueella. Mikäli asiakkaan lähin kuntakeskus on toisen kunnan alueella, yhdensuuntainen matka saa olla korkeintaan 20 km.

Sosiaalihuoltolain (SHL) mukainen liikkumista tukeva palvelu (kuljetusoikeus) myönnetään henkilölle, joka ei kykene itsenäisesti käyttämään julkisia liikennevälineitä sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn takia ja joka tarvitsee palvelua asioiden tai muun jokapäiväiseen elämään kuuluvan tarpeen vuoksi. Sosiaalihuoltolain mukainen liikkumista tukeva palvelu on kunnan määrärahasidonnainen palvelu, jota kunta myöntää määrittelemiensä myöntämisperusteiden mukaisesti kalenterivuodelle varattujen määrärahojen puitteissa. Kuntayhtymä Kaksineuvoinen myöntää palvelua ensisijaisesti haja-asutusalueella asuville, vähävaraisille henkilöille, joilla on liikkumisvaikeuksia tai pitkäaikaisairaudesta johtuva toimintakyvyn aleneminen. Päätöksessä määritellään matkojen käyttötarkoitus. Matkat toteutetaan Kuntayhtymä Kaksineuvoisen alueella, eikä niitä koske palvelukuvauksessa mainittu vammaispalvelulain tarkoittama lähikuntaoikeus. Asiakaskohtaisessa päätöksessä on erikseen mainittu, mikäli matkustusoikeus ulottuu Kuntayhtymä Kaksineuvoisen alueen ulkopuoliseen kuntaan.

VPL ja SHL- kuljetuspalvelua ei voi käyttää lääkäri-, kuntoutus- ja terveydenhuollon matkoihin, joihin voi saada Kelan korvausta sairausvakuutuslain mukaisesti.

Kuljetuspalvelu sisältää ajomatkan ja asiakkaan tarvitseman asiakaspalvelun sekä asiakkaan haun noutovalmiina ja saattamisen kohteesta kohteeseen. Kuljetuspalvelussa asiakkaan tunnistautuminen tapahtuu LIKUMA-kortilla.

Asiakas tilaa matkat välityskeskuksesta myöhemmin sovitusta numerosta tai tekstiviestillä tai sähköpostiosoitteesta, joka tarkentuu myöhemmin. Tilauskeskus toimii ympäri vuorokauden (24/7). Asiakas tilaa kulje-

tuksensa vain tästä numerosta riippumatta siitä, minkä tyyppisellä ajoneuvolla matka tehdään ja onko kyseessä vakiotaksioikeus, yksinmatkustusoikeus tai oikeus avustamiseen kohteessa.

Myös mahdollinen paluumatka tilataan välityskeskuksesta.

Matkatilausta tehtäessä asiakkaan tulee ilmoittaa sekä lähtöpaikka, että matkakohteen osoite. Matkasuunnitelmaa ei saa muuttaa kesken matkaa ilman välityskeskuksen lupaa. Mikäli lupa myönnetään, asiakas maksaa myös uuden matkakohteen edellyttämän omavastuusuuden ja hänen matkakiintiöistään vähennetään yksi yhdensuuntainen matka.

Pikainen, enintään 10 min. satunnainen pysähdys matkareitin varrella hyväksytään, jos asiakas on tästä tilauksen yhteydessä ilmoittanut välityskeskukseen. Pidempiaikaiset pysähdykset tulee asiakkaan maksaa itse.

Tilaus tulee tehdä viimeistään kaksi tuntia ennen matkan alkua, johtuen matkojen yhdistelemisestä. Palveluntuottaja ei saa tilata matkoja asiakkaan puolesta, ellei sosiaalihuollon viranomainen ole niin erikseen asiakaskohtaisesti päättänyt.

Välityskeskuksessa on asiakkaasta sosiaalipalvelujen määrittelemä asiakasprofiili, jossa on määritelty kuljetuksen kannalta tärkeitä tietoja, mm. vakiotaksioikeus, yksinmatkustusoikeus, avustaminen kohteessa, asiakkaan oikeudesta tilata/käyttää matkoja, asiakkaan avustamisen tarve, apuvälineet ja asiakkaan tarvitsema ajoneuvotyyppi sekä muut asiakkaan tarvitsemat erityistarpeet.

Välityskeskus yhdistelee ja välittää kuljetustilaukset palveluntuottajille tilaajan ohjeiden mukaisesti. Kuljetukset välitetään ensisijaisesti niille autoilijoille, joille on tehty Kuntayhtymä Kaksineuvoisen taksikilpailutuksen kautta sopimus asiasta.

Kuntayhtymä Kaksineuvoisella on oikeus muuttaa matkan tilaamiseen liittyviä yksityiskohtia sopimuskauden aikana. Palveluntuottajat sitoutuvat mahdollisiin muutoksiin matkojen tilaus-, laskutus- ja raportointikäytännöissä.

Palveluntuottaja ei voi valikoida asiakkaitaan ja on velvollinen ottamaan kuljetukseen hänelle osoitetut asiakkaat.

Kuljetustilauksen vastaanottanut palveluntuottaja ei saa omatoimisesti siirtää tilausta toiseen ajoneuvoon, eikä toiselle palveluntuottajalle. Välityskeskuksen yhdistelijän on oltava kaikkina ajankohtina selvillä, millä ajoneuvolla asiakasta kuljetetaan. Kuljetustilauksen vastaanottanut palveluntuottaja ei saa perua ajettavaksi hyväksymäänsä ajoa muuten kuin ylivoimaisen esteen vuoksi, esim. rengasrikko. Peruutuksen syy on aina ilmoitettava välityskeskukselle.

Kuntayhtymä Kaksineuvoinen voi myöntää asiakkaalle hakemuksesta oikeuden käyttää vakiotaksia, yksinmatkustusoikeutta ja saattajapalveluita.

Matkat tulee ajaa ensisijaisesti lyhintä reittiä. Palvelussa tulee huomioida asiakkaan vamman vaatimat erityistarpeet (esim. erityisen tasainen kyyti).

Asiakkaan mukana voi maksutta olla yksi henkilökohtainen saattaja. Saattajan tulee olla sellainen henkilö, joka kykenee toimimaan tehtävässä. Asiakkaalla voi olla myös opaskoira, joka tulee ottaa mukaan kuljetukseen.

Jos kuljettaja havaitsee, että asiakas tarvitsee ilmoitettua enemmän apua, on hän velvollinen ilmoittamaan siitä välittömästi palvelun tilaajalle.

Palveluntuottaja ei saa ohjeistaa asiakasta vastoin tilaajan ohjeita, vaan asiakas on ohjattava kysymään kuljetusta koskevia tietoja tilaajalta.

Kaikki valitut palveluntuottajat sitoutuvat järjestämään ilta-, yö- ja viikonloppupäivystysvuorot. Mukana olevat palveluntuottajat sopivat keskenään vuorojen jakautumisen. Päivystysaikanaakin tarvitaan sekä tavallista että esteetöntä taksikalustoa. Jos palveluntuottajat eivät pysty sopimaan päivystysvuoroista, tilaaja määrää vuorot haluamallaan tavalla. Päivystysvuoroista on ilmoitettava välityskeskukseen, esim. kuukausittain, viikkoa ennen päivystysjakson alkua.

3. Palvelun laatu

Tilaaja ja palveluntuottaja sitoutuvat kiinnittämään huomiota palvelun laatuun. Tavoitteena on varmistaa asiakkaan ja tilaajan tyytyväisyys.

Asiakaspalvelun tulee olla ystävällistä, asiallista ja ammattitaitoista. Asiakaspalvelussa on pystyttävä huomiomaan asiakkaiden erityistarpeet.

Jos kuljettaja toteaa asiakkaan tilassa jotain normaalista poikkeavaa, tulee tästä ilmoittaa välittömästi tilaajan yhteyshenkilölle. Asiakkaan terveyttä uhkaavissa tilanteissa tulee olla yhteydessä hätäkeskukseen.

Kuljettajan on välitettävä matkustajien antama palaute välityskeskukseen, joka välittää sen tilaajalle.

4. Kuljetuksissa käytettävä autokalusto ja laitteet

Autojen on oltava henkilökuljetukseen soveltuvia M1 – M3 luokkien ajoneuvoja.

Käytettävän kaluston tulee täyttää vähintään Euro5 luokan päästövaatimukset. Kaikkien sopimusajoneuvojen tulee täyttää em. vaatimus.

Tilaajalla tulee olla ajantasainen luettelo käytettävästä kalustosta.

Ajoneuvossa tulee olla operaattorin määrittelemä ajoneuvolaite, jolla pystytään ottamaan vastaan ja kuittamaan kuljetuksia. Laitteella pitää pystyä myös kuittamaan asiakkaan kyytiin ottaminen ja kyydistä poistuminen.

Autojen on oltava siistejä ja puhtaita. Autot on huollettava niin, että niiden kaikki laitteet toimivat moitteettomasti. Autoissa saa olla siistejä ulkopuolisen toimijan mainoksia.

Kuljettajan on huolehdittava, että auton lämpötila ja ilmanvaihto ovat matkustajan kannalta asianmukaiset ja miellyttävät.

Autot on siivottava vähintään ennen ajopäivän alkua. Kuljettajan on otettava talteen löytötavarat ja niistä on ilmoitettava välityskeskukseen heti kun mahdollista.

Tupakointi autoissa on kokonaan kielletty.

Ajoneuvossa tulee olla taksamittarijärjestelmä tai muu hinnan määrittelyssä käytettävä laite tai järjestelmä, jolla saavutetaan taksamittaria vastaava mittaustiedon luotettavuus sekä tiedon suojauksen taso. Laitteen tulee olla liitetty maksupäätteeseen niin, että matkan hintatieto muodostuu taksamittarilta tai muulta vastaavalta laitteelta. Maksutapahtumaan on liitettävä välityskeskuselta saatu tilauksen yksilöivä numero.

Asiakas maksaa omavastuun suoraan kuljettajalle käteisellä tai maksukortilla. Ajoneuvossa on oltava maksupäätelaite, jolla voi ottaa maksukortteja vastaan, esim. pankki- ja luottokortti.

5. Kuljettaja

- Kuljettajan on pukeuduttava siististi ja asiallisesti.
- Kuljettajan on tarjottava apua asiakkaalle ja varmistettava asiakkaan turvallisuus matkan aikana kuin myös lähtö- ja määränpäässä.
- Kuljettaja avustaa asiakasta matkatavaroita lastattaessa ja purettaessa.
- Kuljettajan tulee käyttäytyä sekä asiakasta, välityskeskusta, että tilaajaa kohtaan asiallisesti ja kohteliaasti.
- Kuljettajan on toimitettava palveluntuottajalle asiakkaalta tietoon tullut reklamaatio välittömästi.
- Kuljettajan on huolehdittava asiakkaan omaisuudesta ja tarkastettava auto kuljetuksen päätyttyä.
- Kuljettaja on velvollinen toimittamaan asiakkaalle ajoneuvoon jääneet tavarat.
- Kuljettaja ei saa markkinoida omia kuljetuspalvelujaan asiakkaalle.
- Perättömät väitteet, virheellisten tai harhaanjohtavien tietojen antaminen tai tahallinen harhaanjohtaminen on kiellettyä.
- Kuljettaja ei saa moittia tilaajan muita sopimuskumppaneita asiakkaille.
- Kuljettajan tulee noudattaa kaikkia viranomaisten antamia ohjeita.
- Kuljettajaa koskee vaihtolovelvollisuus.
- Kuljettajalla tulee olla hyvä aluetuntemus.
- Kuljettajalla tulee olla hyvä suomenkielentaito.

6. Alihankkijan käyttäminen

Palveluntuottajalla on oikeus käyttää vakituisesti alihankkijanaan sopimuksessa erikseen mainittua tilaajan hyväksymää palveluntuottajaa.

7. Palveluntuottajan vastuu

Palveluntuottaja vastaa tilaajalle sopimuksessa ja siihen liittyvissä asiakirjoissa asetettujen velvollisuuksien täyttämistä ja annettavien tietojen oikeellisuudesta.

Palveluntuottaja vastaa työnantajana henkilökuntansa töistä ja toimenpiteistä niin tilaajalle kuin myös ulkopuolisille sekä on velvollinen noudattamaan tarjoamansa palvelun mukaisia työehto- ja muita sopimuksia sekä lakeja.

Mahdollisiin reklamaatioihin on vastattava viipymättä. Asiakkaalle aiheutuneeseen vahinkoon tai muihin palveluun kuulumattomaan tapahtumaan on annettava selvitys asiakkaalle suoraan ja tapahtunut tiedoksi tilaajalle. Pienissä palvelun laatupoikkeamissa reklamaatioita voi välttää selvittämällä asia asiakkaan kanssa tapahtumahetkellä.

Palveluntuottaja vastaa ulkopuolisille aiheuttamistaan välittömistä vahingoista.

Yhteenliittymän osakkaat ovat yhteisvastuussa tilaajalle sopimuksessa ja siihen liittyvissä asiakirjoissa asetettujen velvollisuuksien täyttämistä. Yhteenliittymän osakkaat vastaavat yhteisesti myös tilaajalle aiheutuneista vahingoista.

Palveluntuottaja ei kuitenkaan vastaa niistä vahingoista, jotka aiheutuvat tilaajalle siitä, ettei liikennettä voida hoitaa sodan, liikekannallepanon, poikkeuksellisten luonnonvoimien tai vaikutuksiltaan niihin verrattavan palveluntuottajasta riippumattoman ylivoimaisen esteen johdosta taikka, jos liikennöinti estyy palveluntuottajaa koskevan lakon, työsulun tai muun niihin verrattavan työtaistelutoimenpiteen johdosta.

8. Tilaajan vastuu

Tilaaaja vastaa sopimuksenmukaisten velvollisuuksiensa täyttämisestä.

Tilaaajalla on oikeus antaa sellaisia palveluntuottajaa sitovia ohjeita ja tarkennuksia palvelusta, joilla ei ole olennaisia kustannusvaikutuksia.

Tilaaaja vastaa yleisestä tiedottamisesta asiakkaille sekä asiakasprofiilien päivittämisestä.

9. Kuljetuspalvelujen valvonta ja seurantatiedot

Tilaaaja valvoo kuljetuspalveluja koskevien määräysten noudattamista.

Tilaaajalla on oikeus tarkastaa liikenteestä saatavia tuloja koskevia ja autojen käyttöön liittyviä asiakirjoja ja saada nähtäväkseen niistä tietokannoissa olevia tietoja sekä ottaa niistä jäljennöksiä ja otteita. Tilaaajalla on myös oikeus tutustua palveluntuottajan autoihin ja tiloihin. Lisäksi tilaaajalla on oikeus valvoa palveluntuottajan ilmoittaman työehtosopimuksen noudattamista tarpeen vaatiessa.