

Kelan sairausvakuutuksesta korvattavat matkat ja palvelut
PALVELUNKUVAUS Kanta-Häme

28.7.2020

SISÄLLYS

1	HANKINNAN TAUSTA	4
1.1	Hankinnan yleiskuvaus	4
1.2	Hankittavan palvelukokonaisuuden yleisiä tietoja	7
2	PALVELUNTUOTTAJAN TOIMINTA	9
2.1	Tilausvälityskeskuksen toiminta ja asiakaspalvelu	9
2.2	Välittäjien vastuuhenkilön tehtävät tilausvälityksessä	16
2.3	Välittäjien tehtävät	17
3	MATKATILAUSTEN KÄSITTELYSSÄ HUOMIOITAVIA ASIOITA	21
3.1	Asiakasprofiilit	21
3.2	Matkatietojen käsittelyyn ja palveluun liittyviä käytäntöjä	22
3.3	Kuljetusten suunnittelu ja matkojen yhdistely	27
4	MATKA- JA SUORAKORVAUSTIETOJEN ILMOITTAMINEN KELALLE	29
4.1	Maksuliikenteen hoitaminen Kelan sähköisessä suorakorvausmenettelyssä	29
4.2	Korvausten tilitys Kelan sähköisessä suorakorvausmenettelyssä	30
4.3	Tilaus- ja maksutapahtumatiedoissa havaitut virheet Kelan sähköisessä suorakorvausmenettelyssä	30
4.4	Toiminta poikkeustilanteissa Kelan korvaamissa matkoissa	30
4.5	Kuuleminen ja takaisinperintä Kelan korvaamissa matkoissa	31
4.6	Päätökset Kelan korvaamissa matkoissa	31
4.7	Maksukertapalkkio	32
5	TEKNISET VAATIMUKSET	33
5.1	Kelan korvaamissa matkoissa huomioitavaa rajapinnoissa	33
5.2	Tilausvälitystoimintaan tarvittavat järjestelmät	33
6	KULJETUSTEN LAATU JA KULJETUSKALUSTO	35
7	KÄYTTÖÖNOTTOPROJEKTI	40
7.1	Asiakasprofiilien tallentaminen	42
7.2	Teknisen toimivuuden testaus	42
7.2.1	Yhteystestaus	42

7.2.2	<i>Tietoliikennetestaus</i>	43
7.2.3	<i>Puhelinliikenteen testaus</i>	43
7.2.4	<i>Internet-tilauksen testaus</i>	43
7.2.5	<i>Käyttöönottoprojektin hyväksyminen</i>	43
8	RAPORTOINTI JA LAADUNVALVONTA	45
8.1	Palautteet	48
8.1.1	Muu tarpeellinen tieto	48
9	YHTEISTYÖ JA KOULUTUS.....	49
9.1	Asiakkaiden neuvonta ja ohjaus	49
9.2	Liikenteenharjoittajien ja kuljettajien neuvonta ja ohjaus.....	51
10	MÄÄRITELMÄT	53
11	PALVELUNKUVAUKSEN LIITTEET	56
11.1	Liite 1. Kanta-Hämeen maakunta-alue karttakuvana ja maakuntaan kuuluvat kunnat ..	57
11.2	Liite 2. Kuljetuskustannusten hintaelementit	59
11.3	Liite 3. Kelan korvaamat taksimatkat ja tilatut suorakorvausmatkat Kanta-Hämeen maakunta-alueella tammi-joulukuu vuonna 2019 sekä tammi-kesäkuu 2020.....	61
11.4	Liite 4 Tilastoja puhelumääristä ja puheluiden jakautumisesta vuorokauden eri aikoina sekä Kanta-Hämeen maakunta-alueen tilauspuheluiden lukumäärät vuonna 2019 (Palveluntuottajalta saadut tiedot)	64
11.4.1	Tilauspuheluiden määrät Kanta-Hämeen maakunta-alueella tammi-joulukuu vuonna 2019 (Palveluntuottajalta saadut tiedot) ja tammi- kesäkuu 2020	66
	TIETOJA KULJETUSPALVELUIDEN JAKAUMASTA VUOSI-, KUUKAUSI-, VIIKONPÄIVÄ- JA TUNTITASOLLA	67

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 maakunnallisesta tilausvälityskeskuksesta. Sairausvakuutuslain mukaisesti vakuutetun matkakorvaus voidaan maksaa sopimuksen osapuolena olevalle Palveluntuottajalle erillisen sopimuksen mukaisesti.

Jos asiakas tilaa taksin muualta kuin maakunnallisesta tilausvälityskeskuksesta, Kela ei maksa korvausta näistä matkoista. Suorakorvausmenettely ei muuta Kelan sairausvakuutuslain mukaan korvattavien matkojen korvausperiaatteita ja – sääntöjä.

Hankinnan asiakirjat ja toteutustapa on suurelta osin samanlaiset kuin Kelan 1.7.2018 toteutetuissa hankinnoissa (Kelan sairausvakuutuksesta korvaamat matkat ja palvelut).

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.

Kela on tunnistanut, että hankinnan suunnitteluun ja toteutukseen vaikuttavat tai voivat vaikuttaa hallitusohjelman kirjaukset, jotka liittyvät sosiaali- ja terveydenhuollon uudistukseen. Lisäksi hankinnan suunnitteluun ja toteutukseen vaikuttavat kirjaukset, jotka liittyvät taksiliikenteeseen mahdollisesti tehtäviin korjauksiin ja Kela-taksien kilpailutuskäytäntöjen uudelleenarviointiin.

Tässä Palvelunkuvauksessa esitetyt matkamäärät perustuvat vuoden 2019 ja tammi-kesäkuun 2020 tilastotietoihin. Tilastotiedot on koostettu Kelan tilastoista ja Palveluntuottajien Kelalle toimittamista kuukausiraporteista. Tilastotiedot ovat Palvelunkuvauksen liitteessä liite 3 *Kelan korvaamat taksimatkat ja tilatut suorakorvausmatkat Lapin maakunta-alueella tammi-joulukuu vuonna 2019 sekä tammi-kesäkuu 2020*. Aiemmin toteutuneet matkamäärät eivät ole tae tulevien matkamäärien kehityksestä. Sopimuskaudella matkamäärät voivat poiketa merkittävästi aiemmin toteutuneista matkamääristä. Tilastoissa näkyy esimerkiksi COVID-19 epidemian aiheuttaman tilanteen vaikutukset huhti-toukokuun 2020 matkamäärissä. Kela ei sitoudu mihinkään tiettyyn hankittavaan palvelun määrään.

1.1 Hankinnan yleiskuvaus

Palveluntuottajaa haetaan Kanta-Hämeen maakuntaan. Liite 11.1. Kanta-Hämeen maakunta-alue karttakuvana ja maakuntaan kuuluvat kunnat.

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.

Kokonaisvastuullinen palvelu

Palveluntuottaja vastaa korkealaatuisesta palvelusta Kelalle koko hankittavan palveluketjun osalta. Palveluketjun osat ovat matkojen tilaus, yhdistely, välitys, kuljetuspalvelujen järjestäminen ja valvonta, maksuliikenne ja raportointi. Palveluntuottaja voi käyttää alihankintaa kaikkien em. tehtävien hoitamiseen.

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, vuoden tai 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

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. Autoja on oltava saatavilla riittävä määrä myös haja-asutusseudun liikennöintialueelta, jotta laadukas kuljetuspalvelu voidaan toteuttaa Palvelunkuvauksessa kerrotulla tavalla. Erityisesti esteettömiä autoja tulee olla riittävä määrä käytettävissä. Ajoneuvotarpeen arvioinnissa Palveluntuottajan tulee hyödyntää tarjouspyynnön liitteenä olevia tilastoja alueen kuljetustarpeista. Kelan laskelmien mukaan ruuhkaisimpaan (huippukysyntä) aikaan tarvitaan alla olevat lukumäärät erilaisia kulkuneuvoja Kanta-Hämeen maakunta-alueella

- henkilöautotakseja 111 kpl
- invatakseja 36 kpl
- paritakseja 10 kpl.

Huippukysynnällä tarkoitetaan tietyn päivän tiettyä kellonaikaa, jolloin on eniten tehty matkoja 1.1.2019 – 31.12.2019. Automäärä on laskettu siten, että autot ajaisivat vain Kelan korvaamia matkoja. Näissä luvussa ei ole huomioitu matkojen yhdistelyä. Laskelmissa on huomioitu myös se aika, mitä auto on varattuna ennen ja jälkeen matkan maakuntakohtaisen matka-ajan keskiarvon verran.

Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että maakunta-alueella on riittävästi autoja, joiden varustetasoon kuulu porrasvetolaite. Lisäksi Palveluntuottajan on huolehdittava myös siitä, että maakunta-alueella on riittävästi autoja, joiden varustetasoon kuuluu lasten turvaistuin.

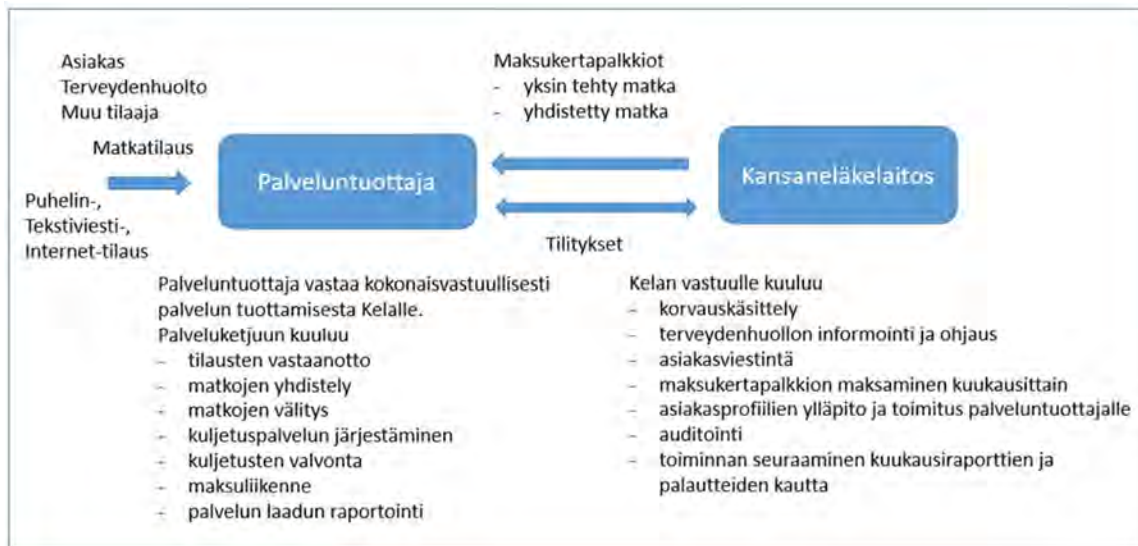
Matkojen tilaus- ja maksutiedot tuotetaan sähköisen suorakorvausmenettelyn kautta asiakas- ja matkakohtaisesti. Kela tekee saatujen matka- ja maksutietojen perusteella matkakorvauspäätökset ja tilittää hyväksytyt matkakorvaukset Palveluntuottajalle.

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 sovittuna ajankohtana. Hintarakenne sisältää lähtömaksun, kilometrimaksun, odotusajan

maksun, sekä joitakin lisämaksuja liittyen autojen varustetasoon. Kustannusten veloitus loppuu siihen, kun asiakas poistuu autosta kohdeosoitteessa.

Palvelukokonaisuus kuvattuna



1.2 Hankittavan palvelukokonaisuuden yleisiä tietoja

Hankittavan palvelukokonaisuuden kilpailutustietoja	YLEISET KILPAILUTUSTIEDOT
Hankintakausi	xx.xx. 202x–12/2021. Tämän jälkeen on mahdollisuus käyttää optiota 1+1 vuotta.
Alihankinta	Palveluntuottaja voi käyttää hankintakokonaisuuden toteuttamiseksi alihankintaa. Jos Palveluntuottaja käyttää alihankintaa, alihankkija täytyy hyväksyttää Kelalla. Kelalla ei tarvitse hyväksyttää yksittäisten liikenteenharjoittajien alihankintaa.
Palvelun toiminta-aika	Tilausvälitystoiminnan kuljetus- ja välityspalvelun tulee olla saatavilla ympärivuorokautisesti vuoden kaikkina päivinä.
Asiointikieli	Palvelua tulee tarjota suomen ja ruotsin kielellä.
Tilausvälityskeskusten kautta tilattavat kuljetukset	Tilausvälityskeskus saa välittää matkoja vain vähintään Euro 5 -päästöstandardin mukaisille M1 ja M2- luokan ajoneuvoille.
Alueellinen tilastotieto suorakorvattujen taksimatkojen tiedoista vuodelta 2019	Tilastot sisältävät matkakohtaisia tietoja koko vuodelta 2019 Kelan korvaamista suorakorvausmatkoista. Tilastot ovat tarjouspyynnön liitteenä. Palveluntarjoaja tulee näiden tilastojen avulla arvioida mm. tarvittavien kuljetuspalvelun-tuottajien määrää sekä erityisajoneuvojen (taksi, pyörätuoli ja paarikuljetukset) 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 % 1.1.2020). Asiakaskohtaisesti arvonlisäveroton maksukertapalkkio yhdistellyissä matkoissa on 3,00 euroa per toteutunut, sopimuksenmukainen ja Kelan hyväksymä yhdistelty suorakorvausmatka. Maksukertapalkkioon lisätään kulloinkin voimassa oleva arvonlisävero (24 % 1.1.2020). Yhdistellyissä

Hankittavan palvelukokonaisuuden kilpailutustietoja	YLEISET KILPAILUTUSTIEDOT
	matkassa maksukertapalkkio maksetaan asiakas-kohtaisesti. Esimerkiksi kahden henkilön yhdistellystä matkasta maksetaan 2 kertaa 3,00 euroa eli yhteensä 6,00 euroa (ALV 24 % 1.1.2020).
Kuljetuksista maksettavat korvaukset	Kela korvaa sairausvakuutuslain perusteella korvattavista matkoista hankintapäätöksen mukaisen hinnan. Liite 11.2. Kuljetuskustannusten hintaelementit.

2 PALVELUNTUOTTAJAN TOIMINTA

2.1 Tilausvälityskeskuksen 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. 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 tilauspuhelussa vastaanottamaan, tilausvälityskeskuksen tulee ottaa asiakkaaseen yhteyttä tilanteen rauhoituttua ja vastaanottaa myös kiireettömät matkatilaukset, joita asiakas olisi aiemmin halunnut tehdä. Matka tilataan pääsääntöisesti sen maakunnan tilausvälityskeskukselta, jonka alueelta asiakkaan matka alkaa. Jos asiakas tilaa matkan sellaisesta tilausvälityskeskukselta, 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 tilausvälityskeskukselta 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 järjestämisessä tulee ottaa huomioon matka-aika, joka kuluu matkasta asiakkaan nouto-osoitteesta terveydenhuollon tai kuntoutuksen yksikköön.

TOIMINTO	KUVAUS
Asiakkaan kiireellinen matkatilaus. Matka, jonka tulee toteutua välittömästi tilauksen tekemisen jälkeen. Terveystenhuollon tekemä paluumatkan tilaus ja odotusajat	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. Palveluntuottajan tulee raportoida Kelalle kuukausiraportoinnin yhteydessä näin tehdyt matkat ja niistä aiheutuneet kustannukset. 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 näissä tilanteissa matkan henkilöautolla, maksetaan asiakkaalle kustannukset näin tehdystä matkasta 0,43 snt/km (Verohallinnon päätös verovapaista matkakustannusten korvauksista vuonna 2019). Palveluntuottaja on velvollinen maksamaan asiakkaalle myös mahdolliset vahingonkorvaukset aiheutuneesta vahingosta. Myös kiireellisessä tilanteessa menomatkan terveydenhuollon yksikköön tulee tilata maakunnallisesta tilausnumerosta. Tilausvälityskeskus on velvollinen järjestämään myös nämä matkat asiakkaalle tilauksen mukaisesti. Matkan tulee toteutua asiakkaan palvelutarve huomioon ottaen mahdollisimman pian kuitenkin kahden (2) tunnin kuluessa tilauksen ajankohdasta. Jos tilausvälityskeskus ei pysty järjestämään matkaa asiakkaalle tilauspuhelimella toivotulla 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.

TOIMINTO	KUVAUS
Terveystieteiden tekemä paluumatkan tilaus yli tuntia ennen paluumatkan ajankohtaa Asiakaspalvelu	Mikäli matka on tilattu ennakkotilauksena, yli tuntia ennen paluumatkan ajankohtaa, tulee matka järjestää tilauksen yhteydessä sovittuna noutoaikana. Näihin matkoihin ei sovelleta tunnin odotusaikaa. Tilausvälityskeskukseen asiakaspalvelun tulee olla ystävällistä, asiallista ja ammattitaitoista. Asiakaspalvelijoiden pitää tunnistaa eri vamma- ja sairaustyyppit sekä apuvälineisiin liittyvät asiat siltä osin kuin näitä tietoja tarvitaan tarkoituksenmukaisen kulkuneuvon valinnassa. Asiakaspalvelussa työskentelevien tulee käsitellä salassa pidettäviä tietoja laissa säädetyllä 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. Asiakaspalvelussa on pystyttävä huomioimaan asiakaskunnan erityistarpeet. Asiakkaina on muun muassa pitkäaikaissairaita, vammaisia ja erityistä tukea tarvitsevia henkilöitä. Välittäjien tulee suorittaa erillinen Kelan ylläpitämä verkkokoulu ja sen tentit hyväksytysti, ennen kuin he voivat työskennellä tilausvälityksessä välittäjänä. Välitysjärjestelmän on oltava toiminnoiltaan sellainen, että se tukee välittäjän työskentelyä. Ohjelmiston tulee olla suomenkielinen, selkeä, nopea ja käyttäjäystävällinen. Matkan tilaustiedot tulee tallentaa mahdollisimman sujuvasti. Asiakkaille tulee antaa mahdollisimman kattavaa tietoa kuljetuksesta jo tilauksen teon yhteydessä. Asiakkaalle ilmoitetaan ennalta tilatun matkatilauksen yhteydessä sovittu nouta-aika +/-15 minuutin tarkkuudella. Jos asiakkaan nouta-aika muuttuu edellä mainitusta, tulee asiakkaaseen ottaa yhteyttä heti, kun noutoajan muutos on Palveluntuottajan tiedossa. Asiakkaalle tulee kertoa muutoksen syy ja selvittää sopiiko uusi nouta-aika ottaen huomioon, että asiakkaan on ehdittävä sovitulle terveydenhuollon tai kuntoutuksen vastaanottoajalle. Tilausvälitysjärjestelmään on vaadittava kirjautuminen ja sinne on jätävä tieto siitä, kuka tilausta on käsitellyt ja tehnyt tilauksiin muutoksia. Kunkin käyttäjän tekemät toimenpiteet rekisteröityvät

TOIMINTO	KUVAUS
Internet-tilaus ja siihen liittyviä vaatimuksia	Tilauspuheluissa ei saa olla aikakatkaisua. Jonotusaika tarkastellaan puhelinnumerokohtaisesti asiakkaiden ja terveydenhuollon puhelinlinjoista. Tilauspuhelimet 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 tilauspuhelimien tallentamisesta henkilötietolainsäädännön mukaisesti tilausvälityskeskusten internet-sivuilla. Asiakkaalla on oikeus kuunnella häntä koskeva tilauspuhelimien tallenne Palveluntuottajan tiloissa erikseen sovittavana ajankohtana. Vaihtoehtoisesti Palveluntuottaja voi asiakkaan pyynnöstä myös toimittaa tilauspuhelimien tallenteen asiakkaalle joko suojatulla sähköpostilla tai kirjattuna kirjeenä. Tilauspuhelinnumeroiden tulee löytyä numeropalvelusta ja tilausvälityskeskusten omilta internet-sivuilta. Lisäksi tiedot viedään kela.fi- sivuille. Internet-tilauksen tulee olla käytössä, kun toiminta alkaa. Kuvaus tilauksen toiminnallisuudesta tulee toimittaa Kelaan käyttöönottoprojektin aikana. Tilauksen on oltava tietosuojaja- 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 internet-sivuilla 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.

TOIMINTO	KUVAUS
Tilaustapojen kehittäminen	Palveluntuottaja on velvollinen kehittämään aktiivisesti Kelan kanssa tilaustapoja.
Palveluntuottajan vaihtuessa	Palveluntuottajan tulee sopia tapa, jolla ennakoon tilatut matkat ja asiakasprofiloinnit siirretään tämänhetkiseltä Palveluntuottajalta uuden Palveluntuottajan välitysjärjestelmään hyvissä ajoin ennen uuden Palveluntuottajan toiminnan alkamista. Jos Palveluntuottaja vaihtuu, asiakkaiden ja terveydenhuollon tilauspuhelinnumerot tulee luovuttaa uudelle toimijalle veloituksetta. Kela ei vastaa tilauspuhelinnumeroiden eikä matka-asiakasprofilointitietojen siirtoon liittyvistä kustannuksista.
Matkan peruminen tai keskeytyminen	Kela ei korvaa peruuntuneita matkoja Palveluntuottajalle. Asiakkaita ohjataan ilmoittamaan mahdolliset muutokset tilaamaansa matkaansa viimeistään 2 tuntia ennen tilauspuhelussa sovittua kuljetuksen lähtöaikaa. Asiakkaalle tulee ilmoittaa, jos tilauksessa sovittuun nouto-aikaan tulee muutoksia esimerkiksi auton rikkoutumisen vuoksi. Asiakkaalle tulee järjestää uusi tarkoituksenmukainen matka niin pian kuin mahdollista. Katso 2.1 Tilausvälityskeskusten toiminta ja asiakaspalvelu, Korvaavan kuljetuksen järjestäminen ja ilmoitusvelvollisuus asiakkaalle. Kela korvaa keskeytyneen matkan vain siinä tapauksessa, jos asiakas on jo aloittanut matkan ja terveydenhuolto peruuttaa asiakkaalle varatun ajan esimerkiksi hoitolaitteen rikkoutumisen tai hoitohenkilökunnan sairastumisen vuoksi. Näissä tilanteissa kuljettajan tulee ilmoittaa asia tilausvälityskeskuselle.
Joukkoliikenteen aikatauluneuvonta	Jos asiakas tiedustelee julkisen liikenteen aikatauluja tai miten yhdistää eri matkustusvaihtoehtoja, tulee välittäjän ohjata asiakasta selvittämään julkisen liikenteen aikataulujen sopivuus.
Asiakaspalautteet	Asiakaspalautetta tulee voida antaa Palveluntuottajan internet-sivuilla ja puhelimitse. Yksittäistä matkaa koskevassa asiakaspalautteessa on oltava vähintään seuraavat tiedot: • asiakkaan nimi • asiakkaan syntymäaika • asiakkaan puhelinnumero • matkan tilaustapa ja tilausaika • matkustusajankohta (päivä ja kellonaika) • asiakkaan sähköpostiosoite

TOIMINTO	KUVAUS
	• asiakkaan asuinalue • asiakkaan vapaamuotoinen palaute ○ tapahtumakuvaus sisältäen tiedon mm. mukana olleista apuvälineistä • haluaako asiakas kirjallisen vastineen • palautteen antajan tiedot (jos eri kuin asiakas) • tilausvälityskeskus, jolta matka tilattiin • millä kulkuneuvolla (taksi, suuri esteetön, pieni esteetön tai parikuljetus) matka tilattu ja tehty. Palveluntuottajan on vastattava asiakaspalautteisiin 7 vuorokauden kuluessa siitä, kun asiakaspalaute on saapunut. Palveluntuottajan on vastattava myös Kelan kautta Palveluntuottajalle lähetettyihin palautteisiin, jos asiakas on pyytänyt vastausta Palveluntuottajalta. Vastaukset on annettava tiedoksi Kelalle. Myös näihin palautteisiin Palveluntuottajan on vastattava 7 vuorokauden kuluessa siitä, kun Kela on lähettänyt asiakaspalautteen. Asiakaspalautetta on täydennettävä seuraavilla tiedoilla: • tilaustunnus • reittitunnus • 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 tai auton tunnuksella. Palveluntuottajan tulee vastata myös median kautta tulleisiin palautteisiin ja kysymyksiin, kuten yleisönosastokirjoituksiin. Vastaus tulee antaa tiedoksi Kelalle. Palveluntuottajan on lisäksi pyydettyäessä annettava selvitys tai vastaus Kelalle tulleisiin palautteisiin.

TOIMINTO	KUVAUS
	Siltä osin kuin palaute koskee vain Kelan toimintaa, Palveluntuottajan tulee välittää palaute Kelan edustajalle vastattavaksi. Palveluntuottajan tulee raportoida kuukausittain Kelalle kaikki saamansa palautteet seuraavan kuukauden 10 päivään mennessä. Palautteiden raportointi Kelalle on määritelty tarkemmin Palvelunkuvauksen 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 näissäkin tilanteissa tilausvälitysjärjestelmään. Palvelukatkoksesta ja sen pituudesta tulee aina antaa kuvaus ja tieto alueen maksuliikennettä hoitavalle Kelan vakuutuspiirille. Ennakoitavissa olevista tilausvälitys-, puhelin- ja mittarijärjestelmien huolto-, päivitys- ja ylläpitomuutoksista tulee antaa kuvaus ja tieto Kelalle vähintään yhtä kuukautta ennen suunniteltua ajankohtaa.

2.2 Välittäjien vastuuhenkilön tehtävät tilausvälityskeskussessa

Palveluntuottajan tulee nimetä tilausvälityskeskukseen välittäjien vastuuhenkilö, joka vastaa käytännön toiminnasta ja asioiden 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. 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
- matkojen yhdistelyn toteutuminen
- häiriötilanteiden raportointi
- yhteydenpito mahdolliseen maksuliikenteen hoitajaan
- välittäjien käytännön perehdytys, ohjeistus ja koulutus
- Kelan asiakastietojen profilointi tilausvälitysjärjestelmään vuorokauden sisällä siitä, kun Kela on ilmoittanut tiedot muutoksista

- liikenteenharjoittajien ja kuljettajien ohjaus, neuvonta ja koulutus
- yhteydenpito Kelaan kaikissa toiminnan laatuun liittyvissä asioissa
- osallistuminen Palvelutuottajan toiminta-alueella tapahtuviin Kelan tiedotustilaisuuksiin koskien mm. terveydenhuollolle ja vammaisjärjestöille järjestettäviä tilaisuuksia
- toiminnan kehittäminen
- jos vastuuhenkilö tai varahenkilö vaihtuu, tästä tulee ilmoittaa Kelalle. On myös huolehdittava siitä, että uusi vastuuhenkilö perehdytetään tehtäväänsä.

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 Palvelunkuvauksen mukaista myös niissä tilanteissa, joissa tilausvälityskeskuksessa on tavanomaista vähemmän välittäjiä esimerkiksi useamman sairaustapauksen 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 Palveluntuottajan käy välittäjän kanssa keskustelun etätöiden tietoturva- ja –suojaan liittyvistä ohjeistuksista ja varmistaa etätöisopimuksella, että työskentelyolosuhteet esimerkiksi kotona mahdollistavat etätöiden tekemisen. Etätöintekijällä tulee olla etätöihin soveltuva erillinen suljettava työskentelytila. Erityistä huomiota on kiinnitettävä myös siihen, että etätöissä puhutaan siten, että puhelukeskustelut eivät kuulu mahdollisille muille ulkopuolisille.

Kela ei vastaa etätöistä aiheutuvista ylimääräisistä kustannuksista.

Jokaisen välittäjän tulee suorittaa hyväksytysti Kelan verkkokoulun Taksimatkojen välittäjän kurssi ennen välittäjän tehtävissä toimimista. Tentit katsotaan hyväksytysti suoritetuiksi, kun 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:

- matkatilauksen vastaanotto ja asiakkaan noutoajasta ilmoittaminen. Välittäjä kirjaa tarvittavat matkan järjestämiseen liittyvät tiedot järjestelmään
- seuraavien matkaan liittyvien tietojen selvitys asiakaspuhelun aikana:

	○ Kuuluuko asiakas Suomen sairausvakuutuksen piiriin (onko asiakkaalla Kela-kortti)? ○ jos asiakkaalla ei ole Kela-korttia, varmista onko asiakkaalla oikeus sairausvakuutuslain mukaisen korvaukseen Euroopan unionin lainsäädännön perusteella? ○ Onko asiakkaalla profiilointitiedot tallennettuna välitysjärjestelmään ○ jos asiakkaalla on Kelan ilmoittamat profiilointitiedot välitysjärjestelmässä, nostetaan asiakkaan tiedot välitysjärjestelmästä nimen perusteella. Henkilötietojen varmistamiseksi asiakkaalta kysytään tilauspuhelussa henkilötunnuksen loppuosa tai puhelinnumero tai kotiosoite. Näin varmistetaan, että matkatilaus kohdentuu oikealle henkilölle, eikä asiakkaan tarvitse kertoa henkilötietojaan tilauspuhelussa, ainoastaan matkaan liittyvät muut tiedot. ○ Onko asiakkaan matka sairausvakuutuslain perusteella korvattava (matkan tarkoitus ja kohde)? ○ jos matkan ajankohta, kohde ja tarkoitus ovat epäselviä varmista, että matka voidaan tehdä tilauksen mukaisesti. ○ Onko asiakkaalla oikeus taksin käyttöön? ○ sairauden tai sen hetkisen terveydentilan perusteella vai ○ tekeekö asiakas matkan puutteellisten joukkoliikennepalveluiden vuoksi tai 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 selvittää seuraavat asiat: • asiakkaan henkilötunnus ja nimi • 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) • matkan muut tiedot ○ tuleeeko asiakas noutaa tai saattaa esimerkiksi osastolta tai kotoa sisältä ○ saattajan tarve ○ apuvälineet (pyörätuoli ja onko se kokoon taittuva vai kiinteärunkoinen, tarvitaanko porrasvetoa, mukaan lukien opaskoira tai 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- kohdeosoite). ○ vaatiiko asiakkaan terveydentila hidasta ajoa, poikkeavaa reittivalintaa tms..
--	---

- tilausvälityskeskuksen vastaanottamat matkatilaukset on käsiteltävä viipymättä saapumisjärjestyksessä, kuitenkin niin, että tilausten kiireellisyys huomioidaan
- asiakkaalle on valittava soveltuvin auto asiakasprofiilin tai terveydentilan perusteella
 - matkatilauksissa huomioitavaa:
 - jos asiakkaalla on terveydenhuollon kirjoittama pitkäaikainen todistus SV 67 matkaa varten, on terveydenhuolto määritellyt asiakkaan matkalle tarpeellisen ja soveltuvimman kulkuneuvon. Kela ilmoittaa ko. asiakkaan tiedot profiloitavaksi välitysjärjestelmään
 - 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

- matkojen yhdistely
- välitetyn matkan seuranta
- peruutusten ja reittimuutosten kirjaaminen järjestelmään ja tarvittavat ilmoitukset asiakkaalle ja kuljettajalle
- asiakkaiden yhteystietojen päivittäminen palveluprofiiliin (edellyttää asiakkaan lupaa tietojen tallentamiseen). Lupa voidaan pyytää sen tilauspuhelun yhteydessä, jossa asiakasprofiili tallennetaan ja tarkistetaan
- 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 informatioväylä, 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 Asiakasprofiilit

Asiakasprofiilit	Asiakasprofiilin avulla nopeutetaan asiakaspalvelua ja mahdollistetaan asiakkaiden palveluvaatimusten välittyminen koko kuljetuspalveluketjulle. Asiakasprofiili sisältää matkojen välittämisen kannalta oleellisia tietoja asiakkaista sekä heidän apuvälineistään ja avustustarpeesta. Kela välittää asiakasprofiileja koskevat tiedot tilausvälityskeskukseen sähköpostitse suojatulla sähköpostiyhteydellä. Palveluntuottajan pitää tallentaa asiakasprofiileja koskevat tiedot tilausvälitysjärjestelmään siten, että ne ovat ajan tasalla ja välittäjien käytettävissä tilauspuhelun yhteydessä seuraavasta päivästä lukien, kun Kela on tiedot ilmoittanut. Profiloitavina tietoina asiakkaista ilmoitetaan mm. vakiotaksiasiakkuus, yksinmatkustus oikeus, saattajan tarve ja auton varustetasoon liittyvä erityisvaatimus. Tilausvälityskeskuksessa voidaan täydentää asiakas-kohtaista profilointitietoa asiakkaalta saatujen tietojen perusteella ja nämä asiakasprofiilitiedot tulee tallentaa välittömästi välitysjärjestelmään tilauspuhelun päätyttyä. Tällaisia tietoja ovat esimerkiksi asiakkaan käyttämät apuvälineet, opaskoira sekä osoitteisiin liittyvät tarkennukset. Näiden tietojen profiloimiseen tarvitaan asiakkaan suostumus. Tallennettuihin asiakastietoihin tulee kirjata päivämäärä ja tieto siitä, että tallennus on tehty asiakkaan luvalla. Pitkäaikainen SV 67 todistus, vakiotaksiasiakkuus ja tilausvälityskeskukseen asiakkaan luvalla profiloima tieto tulee pystyä erottelemaan toisistaan tilausvälitysjärjestelmässä. Kelan vakuutuspiiri ilmoittaa kuukausittain Palveluntuottajalle päättyneet profilointitiedot, jotka pitää päivittää välitysjärjestelmään välittömästi Kelan ilmoituksesta. Profiloidun asiakkaan tilauspuhelussa asiakkaalta kysytään henkilötietojen varmistamiseksi esimerkiksi henkilötunnuksen loppuosa, jotta saadaan varmuus tilattavan matkan kohdentumisesta oikealle henkilölle. Henkilötiedot voi varmistaa myös asiakkaan puhelinnumerolla tai kotiosoitteella. Matkaan liittyvät muut tiedot kuten esimerkiksi matkan ajankohta, mistä mihin matkustetaan, saattajan tarve ja mukaan tulevat apuvälineet tulee aina selvittää tilauspuhelussa.
------------------	--

Asiakasprofiilin osalta järjestelmään liittyvät vaatimukset	Asiakkaalla on oikeus maksutta tarkistaa Palveluntuottajalta, mitä tietoja hänestä on tallennettu asiakasprofiilitietona ja milloin tilausvälitysjärjestelmään. Välitysjärjestelmän - tulee varmistaa, että asiakkaiden osoitteet löytyvät tilausvälityskeskukseen tietokannasta - on tarkistettava, kun uutta asiakasprofiilia luodaan, ettei samalla henkilötunnuksella ole jo profiilia järjestelmässä - tulee valvoa, että käyttäjän tekemät muutokset tulevat tallennetuiksi esim. varoittamalla ohjelmasta poistuttaessa, jos käyttäjällä on tallentamattomia muutoksia. Järjestelmästä on saatava yksittäisen asiakkaan asiakasprofiilitiedot sellaisessa muodossa, että asiakas voi ne halutessaan tarkistaa. Järjestelmään on jätävä lokitieto siitä, kuka on perustanut asiakastiedot, milloin ne on perustettu, kuka on tehnyt niihin viimeksi muutoksia ja kuka on katsonut asiakastietoja. Välitysjärjestelmästä tulee löytyä EU-tietosuoja-asetuksen vaatimukset täyttävä lokitieto profiloitujen asiakastietojen käytöstä, katselusta, lukemisesta, lisäyksestä ja poistamisesta. samoin jos asiakas haluaa nähdä lokitietonsa, tilausvälityskeskuksesta on velvollisuus näyttää ne. Kela ilmoittaa tilausvälityskeskuksesta tarpeettomista ja vanhentuneista tiedoista. Tällaiset tiedot tulee päivittää tai poistaa pysyvästi tilausvälitysjärjestelmästä. Palveluntuottajalla on velvollisuus huolehtia rekisterin ylläpitoon liittyvistä velvoitteista, jotka perustuvat henkilötietolakiin.
--	--

3.2 Matkatietojen käsittelyyn ja palveluun liittyviä käytäntöjä

Matkan omavastuu	Yhdensuuntaisesta matkasta peritään sairausvakuutuslain mukainen omavastuuosuus. Vuonna 2020 se on 25,00 euroa. Jos matkan kustannus on alle omavastuuosuuden, asiakkaalta peritään vain matkan hinnan suuruinen omavastuuosuus. Omavastuuosuutta 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 2020 asiakkaan vuotuinen omavastuu on 300,00 euroa.
-------------------------	--

Toimeentulotukiasiakkaan omavastuu	Omapastuuosuutta ei peritä niin sanotusta jatkomatkaista. 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 asiakas on oikeutettu jatkomatkkaan, hänen täytyy esittää kuitti 25,00 euron omapastuuosuudesta, jonka hän on maksanut ensimmäisestä matkaosuudesta. Jos asiakkaalla ei ole rahaa maksaa tulevia terveydenhuollon tai kuntoutuksen matkakuluja, asiakas voi hakea toimeentulotukea Kelasta. Kun asiakkaan toimeentulotuki myönnetään taksin käytön mukaisesti, asiakas saa Kelasta enintään 25,00 euron omapastuuosuuden kattavan, paperisen maksusitoumuksen tulevalle matkalle. Kela ohjaa asiakasta tilaamaan matkan maakunnallisesta tilausvälityskeskuksesta ja kertomaan tilauspuhelun yhteydessä, että matkan omapastuuosuus tulee laskuttaa Kelasta. Matkan päätyttyä asiakas esittää autoilijalle Kelasta saamansa maksusitoumuksen omapastuuosuuden maksamisen yhteydessä. Maksusitoumuksessa, Liite 11.13. Toimeentulotukiasiakkaan maksusitoumuksen mallikappale, on ohjeet autoilijalle omapastuuosuuden laskuttamisesta. Kela maksaa autoilijalle laskun perusteella matkan omapastuuosuuden. Toimeentulotukiasiakkaiden omapastuuosuutta ei voi laskuttaa Kelasta sähköisen suorakorvauksen kautta.
Saattaja	Asiakkaalla voi olla mukana saattaja, jos terveydenhuolto on katsonut sen tarpeelliseksi. Poikkeustilanteissa 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 • 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 matkajanpidentymää tilauskohtaisesti. Matkojen yhdistelyssä ja reitityksessä on pystyttävä huomioimaan, kauanko aikaa tarvitaan, että matkustajan apuväline lastataan ajoneuvoon ja pyörätuoliasiakkaan apuväline kiinnitetään turvallisesti. Samoin on pystyttävä määrittelemään aika, joka tarvitaan matkustajien kulkuneuvon 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 tulee ilmoittaa tilauksen yhteydessä ja ne kirjataan suorakorvausmatkan lisätietoihin. Apteekkimatkan edellytyksenä on, että käytetään asiakkaan kotiutusmatkan varrella olevaa lähintä apteekkia. Yhteiskuljetuksissa käynti apteekissa keskitetään yhteen apteekkiin. Näissä tilanteissa matkasta korvataan ylimääräiset kilometrit ja enintään 15 minuutin odotusaika. Yhteiskuljetuksessa apteekkikäynti keskitetään yhteen apteekkiin. Yhteiskuljetuksessa 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.
Matkapidentymät yhdistelyyn liittyen	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 ennakoon 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. Kelan arvion mukaan Kanta-Hämeen maakunnan alueella oli vajaa 100 asiakasta, joilla oli yksinmatkustusoikeus helmikuussa 2020.
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 kuljetuksen tekijälle.
Meno- paluumatkat saman autoilijan tekemänä	Asiakaspalvelun parantamiseksi saattaa olla tarkoituksenmukaista, että sama kuljettaja voi ajaa asiakkaan saman päivän aikana tapahtuvan käynti- ja paluumatkan ja kuljettaja odottaa asiakasta hoidon ajan. Myös näihin matkoihin tulee yhdistellä samaan aikaan, samaan suuntaan matkustavia asiakkaita. Matkojen kustannustiedot laskutetaan erillisinä ja matkoilla on omat tilaustunnukset, eikä odotusaikaa laskuteta.

Saattajan matkojen korvaaminen Kelan korvaamissa matkoissa

Terveydenhuollon ammattihenkilö arvioi saattajan tarpeen asiakkaan terveydentilan vuoksi todistuksella SV 67 tai tilauspuhelun yhteydessä. 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 suorakorvausmatkoilla. 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.

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 asiakkaalle sosiaalisin perustein eikä kielitaidon perusteella. Kela on myöntänyt vakiotaksiasiakkuuden Kanta-Hämeen maakunnassa noin 300 asiakkaalle. Lisäksi Palveluntuottajan ilmoituksen mukaan tammikuussa 2020 oli noin 50 alle 16 vuotiaista yksinmatkustavaa vakiotaksiasiakkuuteen oikeutettua lapsiasiakasta Kanta-Hämeen maakunnassa.

Palveluntuottajalla on velvollisuus osoittaa asiakkaalle vakiotaksi, jos Kela on myöntänyt asiakkaalle vakiotaksiasiakkuuden. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa internet-sivuillaan mistä ja miten asiakas saa vakiokuljettajan. 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.

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.

Vakiotaksiasiakkuuden saavat ilman erillistä selvitystä:

1. alle 16-vuotiaat yksin matkustavat lapset
2. vaikeasti sairaat lapset, joiden hoito on keskitetty keskus- tai yliopistosairaalaan.

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. Vakiotaksiasiakkuus ei takaa 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 tai vaikeasti sairaan lapsen matkat yhdistellään ainoastaan huoltajan suostumuksella.

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

Kela ilmoittaa kirjeellä asiakkaalle, saako hän vakiotaksiasiakkuuden. Alle 16-vuotiaiden yksinmatkustavien ja vaikeasti sairaiden lasten osalta Kela ei erikseen ilmoita asiakkaille kirjeellä vakiotaksiasiakkuutta, vaan välittäjä profiloi tiedot tilausvälitysjärjestelmään tilauspuhelussa saadun tiedon perusteella asiakkaan huoltajan suostumuksella. Alle 16 -vuotiaan ja vaikeasti sairaan lapsen profiloitintiedot voivat tulla myös Kelan kautta.

Vakiotaksiasiakkuuden profilointi

Kela välittää tilausvälityskeskukseksi tiedot asiakkaista, joille Kela on määrittänyt vakiotaksiasiakkuuden. palveluntuottaja sitoutuu siihen, että välitysjärjestelmässä on ajantasainen rekisteritieto vakiotaksiasiakkuuksista. Kelan lähettämät tiedot uusista vakiotaksiasiakkuuksista tulee tallentaa välitysjärjestelmään vuorokauden sisällä siitä hetkestä, kun ne ovat olleet tilausvälityskeskukseen tiedossa.

3.3 Kuljetusten suunnittelu ja matkojen yhdistely

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

Tilausvälityskeskuksessa 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.

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 • apuvälineet (sähköpyörätuoli, sähkömopo, ei kokoon taittuva pyörätuoli, opas- ja avustajakoira tai muu sellainen autosta tilaa vievät apuväline) • 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 että järjestelmä valvoo viestien perille menoa.
--	---

4 MATKA- JA SUORAKORVAUSTIETOJEN ILMOITTAMINEN KELALLE

Palveluntuottaja vastaa maksuliikenteen järjestämisestä. Palveluntuottaja voi hankkia maksuliikenteen tehtävien hoidon alihankintana muulta toimijalta. Alueella voi toimia maksuliikenteen hoitajana enintään kolme maksuliikennettä hoitavaa toimijaa, jotka toimittavat tilaajille tilitystietoja.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että jokainen liikenteenharjoittaja ja kuljettaja osallistuu Palveluntuottajan järjestämään koulutukseen koskien maksupäätteen ja tilauspäätteen käyttämistä. Palveluntuottaja vastaa koulutustilaisuuksista 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 vähintään joka arkipäivä Kelan määrittelemällä siirtotavalla. 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 viimeistään viikkoa 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.

Mikäli auton maksupäätte on rikkoutunut kesken matkan, tulee tätä matkaa koskeva tieto saada toimitettua Kelalle sähköisesti kahden (2) kuukauden kuluessa matkan ajankohdasta.

Palveluntuottaja sitoutuu toimittamaan Kelalle sähköisesti myös ne maksutapahtumat, jotka eivät ole siirtyneet kuljettajan tai liikenteenharjoittajaan ja tekniikkaan liittyvästä virheestä johtuen viimeistään kahden (2) kuukauden kuluessa matkan ajankohdasta.

4.5 Kuuleminen ja takaisinperintä 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. Odotusajan kustannusten hylkäämisestä kuullaan ja kirjallinen päätös annetaan vain, jos on vaikutusta asiakkaan maksamaan omavastuuteen. 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.

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 pyydettäessä, 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 % 1.1.2020).
- Yhdistellystä matkasta maksetaan arvonlisäverotonta maksukertapalkkiota 3,00 € jokaisesta Kelan hyväksymästä matkasta. Maksukertapalkkioon lisätään kulloinkin voimassa oleva arvonlisävero (24 % 1.1.2020).
- 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 % 1.1.2020).

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 tiedonsiirtorajapintoina 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. Yhdeltä suorakorvausalueelta voi olla enintään kolme matkatietojen toimituskanavaa Kelan edustapalvelimelle. Tietoja tulee toimittaa joka arkipäivä. 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
- tilausten muuttaminen ja peruminen tarvittaessa
- matkojen yhdistely
- matkaketjujen muodostaminen

- reittien lähetys autonvalintaan alueen autoilijoiden käyttämiin järjestelmiin ja auton valinta sovittujen kriteerien mukaisesti
- reittien toteutumisen seuranta ja hälytykset tilanteessa, joissa kuljetuksissa on ongelmia (esim. reittiä ei ole kuitattu ajettavaksi)
- tilaustietojen toimitus maksuliikenteen hoitajalle / hoitajille
- 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
- erilliset perustiedostot Kelan ilmoittamista asiakasprofiileista: vakiotaksiasiakkaat, asiakkaat, joilla on pitkäaikainen oikeus taksin käyttöön. Asiakastietoina tulee olla henkilön perustiedot sekä kulkuneuvo ja sen voimassaoloaika sekä muut Kelan ilmoittamat tiedot esim. yksinmatkustusoikeus.

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 taksiryttäjän tekemän reklamaation käsittelyn yhteydessä tai Kelan suorittaman auditoinnin perusteella.

6 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 autoja on alueellisesti riittävä määrä, jotta jokaisen asiakkaan matka voidaan hoitaa luotettavasti.

Palveluntuottajan on erityisesti varmistettava se, että alueella on riittävä määrä esteetöntä kalustoa. Esteettömällä kalustolla tarkoitetaan suuria ja pieniä esteettömiä ajoneuvoja, paritakseja sekä esteettömiä ajoneuvoja, joissa on porrasveto.

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.

Suomessa sairaskorvautettujen asiakkaiden osalta kuljettajan on ennen matkan alkua varmistettava, että asiakas on Suomessa sairausvakuutettu. Asiakas osoittaa kuulumisen Suomen sairausvakuutuksen piiriin Kelan myöntämällä sairausvakuutuskortilla (Kela-kortti). Jos asiakas on EU/ETA- maassa, Sveitsissä tai sosiaaliturvasopimusmaassa vakuutettu, ei hänellä ole esittää Kela-korttia, mutta kuljettajan tulee silti suorittaa kuljetus.

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
- 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
- kuljettajalla tulee olla ajoneuvoluokan edellyttämä ammatillinen pätevyys ja se tulee pystyä tarvittaessa osoittamaan (esimerkiksi taksikuljettajan ajoluvalla), mikäli asiakas tai hoitohenkilökunta haluaa varmentaa kuljettajan oikeuden suorittaa ko. matka
- 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, muistisairaat 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 puheväline
- kuljettaja noudattaa liikennesääntöjä sekä muutenkin olosuhteiden edellyttämää huolellisuutta ja varovaisuutta vaaran ja vahingon välttämiseksi
- kuljetuskustannusten esittämisessä noudatetaan alueelle kilpailutettua hintaa sekä Kelan erikseen antamia matkakorvaus- ja mahdollisia muita ohjeita
- matkasta peritään omavastuuosuus (01.01.2020 alkaen enintään 25,00 €) niin kauan, että asiakkaan vuosiomavastuu on täyttynyt. 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. Toimeentulotukiasiakkaan omavastuun autoilija laskuttaa Kelasta
- jos asiakas osoittaa matkakaton täyttymisen näyttämällä vuosiomavastuukorttia SV 191, paperista todistusta tai kuvaa matkakaton täyttymisen osoittavasta todistuksesta, ei asiakkaalta peritä omavastuuosuutta.

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

Jos kyseessä on toimeentulotukea saava asiakas, antaa Kela asiakkaalle omavastuun kattavan maksusitoumuksen tulevalle suorakorvausmatkalle. Kela ohjeistaa asiakkaan tilaamaan suorakorvausmatkan tilausvälityskeskuksesta ja kertomaan tilauspuhelussa, että asiakkaan suorakorvausmatkan omavastuuosuuden tulee autoilijan laskuttaa Kelasta asiakkaan autoilijalle antamalla makusitoumuksella.

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

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
- 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. <i>Kaikki autovarustetasot</i> 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) <i>Esteettömän auton vaatimukset</i> 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. <i>Paarikuljetuksiin soveltuvan auton vaatimus</i> 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.
Kaluston ikä	Ajoneuvoluokkien M1 ja M2 päästöluokka E5 (2009) M1 korkeintaan 1+8 paikkaa ja M2 1+9-16 paikkaa.

Autoissa tulee olla ajoneuvolaitteet ja –ohjelmistot, jotka täyttävät tilausvälityskeskukseen 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.

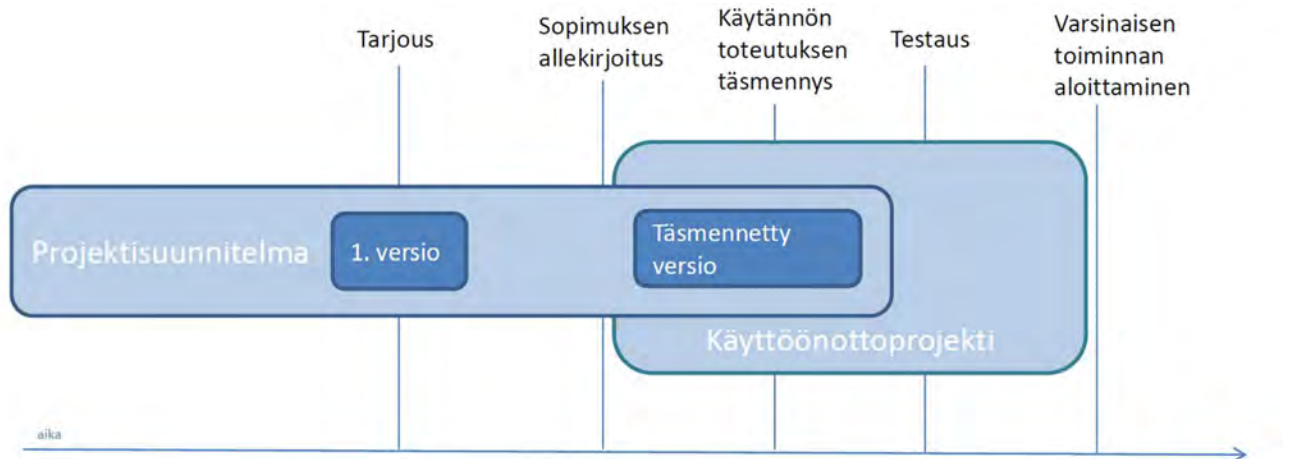
Ajoneuvoihin on pystyttävä lähettämään reitti- ja tilaustietoja. Ajoneuvoista on pystyttävä ottamaan vastaan kuittauksia tapahtumista.

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

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 (esimerkiksi Excel-taulukko) on toteutunut.

Palveluntuottajan tulee lisäksi kuvata, miten kuljetukset hoidetaan luotettavasti vuorokauden jokaisena hetkenä Palvelunkuvauksen edellyttämällä tavalla.

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 vastuhenkilö ennen hankintasopimuksen allekirjoittamista. Vastuhenkilö on päävastuussa Palveluntuottajan toiminnasta ja vastaa palveluun liittyvistä asioista. Palveluntuotannon vastuhenkilö voi toimia myös projektipäällikkönä käyttöönottoprojektin aikana. Palveluntuotannon vastuhenkilö ei voi toimia välittäjän vastuhenkilönä.

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, maakunta-alueen kilpailutetut hinnat.

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

- puhelinliikenteen testaus
- yhteystestaus Kelan edustapalvelimelle
- 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
- internet-tilauksen testaus ja saavutettavuusdirektiivin vaatimusten täyttymisen todentaminen
- Palveluntuottajan internet- sivujen sisällön tarkistaminen vastaamaan Palvelunkuvausta
- 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 hankinta-alueella (maakunta), projektisuunnitelmassa tulee kuvata, miten käyttöönottoprojektit 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 tuolloin täytä Palvelunkuvauksessa vaadittuja edellytyksiä. Tuotannon käyttöönotosta päättää Kela.

7.1 Asiakasprofiilien tallentaminen

Palveluntuottaja vastaa siitä, että käyttöönoton aikana asiakasprofiilit tallennetaan tilausvälityskeskukseen välitysjärjestelmään. Kela kerää asiakastiedot ja toimittaa profiloitavat tiedot Palveluntuottajalle Excel-tiedostona 3 viikkoa ennen tuotantoon siirtymistä. Palveluntuottaja vastaa tietojen tietoturvalisistä siirrosta tilausvälityskeskukseen ylläpitämään asiakasprofiiliin.

7.2 Teknisen toimivuuden testaus

Teknisen toimivuuden testaus on osa käyttöönottoprojektia. Siinä varmistetaan tilausvälityskeskukseen 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 suorakorvausmenettelyn 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.

Testaus suoritetaan käyttöönottoprojektin aikana seuraavassa järjestyksessä: yhteystestaus, tietoliikennetestaus, puhelinliikenteen testaus, internettilauksen testaus ja käyttöönottoprojektin hyväksyminen.

7.2.1 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.

7.2.2 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.

7.2.3 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 tilauspuhelun jonotusaika.

7.2.4 Internet-tilauksen testaus

Palveluntuottajan tulee testata internet-tilauksen toimivuus Kelan kanssa ennen tilaustavan lopullista käyttöönottoa.

7.2.5 Käyttöönottoprojektin hyväksyminen

Kela varmistaa, että Palveluntuottajalla on valmiudet toteuttaa palvelu Palvelunkuvauksessa 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 verkkokoulun hyväksytysti suorittaneista välittäjistä
- osallistuminen terveydenhuollon ja asiakkaiden informointiin
- tekniset ja muut valmiudet
 - puhelinvaihteen toimivuuden ja kapasiteetin testaaminen
 - internet-tilaus
 - tilausten vastaanotto
 - matkojen yhdistely
 - ajoneuvon valinta ja välitys autoihin
 - tekstiviestikuittauksen toiminta
 - maksutietojen vastaanottaminen
 - maksu- ja tilaustietojen yhdistäminen
 - lisäselvityksiin vastaaminen

- asiakasprofiilien käyttöliittymät
- tiedonsiirto Kelan edustapalvelimelle
- tilitystietojen noutaminen edustapalvelimelta
- raportoinnin tuottaminen Kelalle
- palautteiden käsittely
- tilausvälityskeskuksen internet-sivujen sisällöstä sopiminen.

8 RAPORTOINTI JA LAADUNVALVONTA

Palveluntuottajan tulee dokumentoida ja raportoida Kelalle veloitukset 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. päivänä. 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 Palvelunkuvauksen 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 suorakorvausalueittain
- yksin tehdyt matkat
- yhdistellyt matkat
- matkojen lukumäärä eri kuljetuksissa käytetyn kaluston perusteella (henkilöauto, 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
- liikenneolosuhteiden vuoksi tehtyjen matkojen lukumäärä
- vakiotaksiasiakkaiden lukumäärä
- vakiotaksiasiakkaiden tekemien matkojen lukumäärä
- yksinmatkustusoikeudellisten asiakkaiden lukumäärä
- yksinmatkustusoikeuden omaavien matkojen lukumäärä
- kulkuneuvon puuttumisen vuoksi peruttujen matkojen lukumäärä ja asiakkaiden lukumäärä, joille maksettu korvauksia sekä maksetut korvaukset
- saattajan tekemät matkat yhdessä asiakkaan kanssa lukumäärä
- saattajan yksin tekemien matkojen lukumäärä
- internet-tilauksia tekevien asiakkaiden lukumäärä
- internet-tilausten lukumäärä erikseen asiakas, terveydenhuolto ja vakiotaksi.

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

Puhelinpalvelun laatu

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

Raportissa ilmoitetaan seuraavat puhelinpalvelun laatua koskevat asiat:

- tarjottujen ja 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).

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

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

Palvelutuottaja raportoi kuukausittain Kelalle palautteiden kappalemäärät aihealueittain eriteltynä (asiakaspalvelu, odotusaika, yhdistely jne), liite 11.11 Palautteiden kuukausiraporttipohja. Lisäksi palautteiden kappalemäärä ilmoitetaan 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 yhteyteen tulee liittää selostukset saatujen palautteiden sisällöstä (esimerkiksi puhelinpalvelun laatu, toimitustarkkuus, matka-aika, asiakaspalvelijan ammattitaito, kuljettajan ammattitaito, suorakorvausmenettely yleensä, muu palaute).

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 JA KOULUTUS

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.

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 internetin etusivuilta pitää päästä alasivulle, joka nimetään Kela-taksi ja josta löytyy seuraava ohjeistus asiakkaille seuraavista asioista:

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 noutaa sinut
 - 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.
4. Näytä kuljettajalle Kela-korttisi
- kun näytät kuljettajalle Kela-korttisi, saat matkakorvauksen heti taksissa ja maksat matkastasi enintään 25 euron omavastuun.
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>
 - vakiotaksikuljetusten järjestämiseksi ole yhteydessä tilausvälityskeskukseemme puhelinnumero xxx xxx (Jos toimintapa on muu kuin puhelinsoitto palveluntuottaja kertoo maakunta-alueen toimintamallin, miten asiakkaan vakiotaksikuljetukset voidaan hoitaa tuotantoon siirtymisen jälkeen).
7. Anna palautetta
- asiakkaan kirjallinen palaute (lomake palautteisiin tai muu vastaava).
8. Linkitykset kela.fi-sivuille
- lisätietoja Kelan korvaamat taksimatkat linkitys Kelan internet-sivuille 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. Lisäksi on pidettävä koulutusta 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 tarkistaminen
- taksamittarin käyttö
- lisien periminen
- odotustaksan käyttö
- yhdistelymatkan suoritus
- omavastuuosuuden 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.

10 MÄÄRITELMÄT

- *Asiakasprofiilissa:* on asiakasta koskevaa tietoa, joita tilausvälityskeskus tarvitsee matkojen välittämässä ja kuljettaja kuljetuksen suorittamisessa.
- *Asiakkaalla* tarkoitetaan palvelun käyttäjää, joka on oikeutettu Kelan korvaamaan suorakorvausmatkaan.
- *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* 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.
- *Kiireellisellä matkalla* tarkoitetaan matkaa, jota ei tilata etukäteen, vaan kuljetustarve on välittömästi tilauksen jälkeen.
- *Kilpailutusalueella* tarkoitetaan Kanta-Hämeen maakunta-aluetta.
- *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 Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen ylläpitämää rekisteriä terveydenhuollon laitoksista.
- *Ostavastuuosuudella* tarkoitetaan sairausvakuutuslaissa säädettyä asiakkaan maksamaa yhdensuuntaisen matkan omavastuuosuutta (1.1.2020 enintään 25,00 euroa).
- *Paaritaksilla* tarkoitetaan autoa, joka täyttää Trafin suosituksen paariautojen erityisvaatimuksista TRAFI/242411/03.04.03.00/2016 mukaiset määrittelyt kuitenkin siten, että ennen vuotta 2017 paaritaksiksi muutoksikatsastetut autot voivat suorittaa paarikuljetuksia.
- *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.
- *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 kirjoittama todistus asiakkaalle. Siinä määritellään erityisajoneuvon tarve asiakkaan terveydentilan perusteella. Todistuksessa määritellään myös saattajan tarve ja yksinmatkustusosoikeus.
- *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.

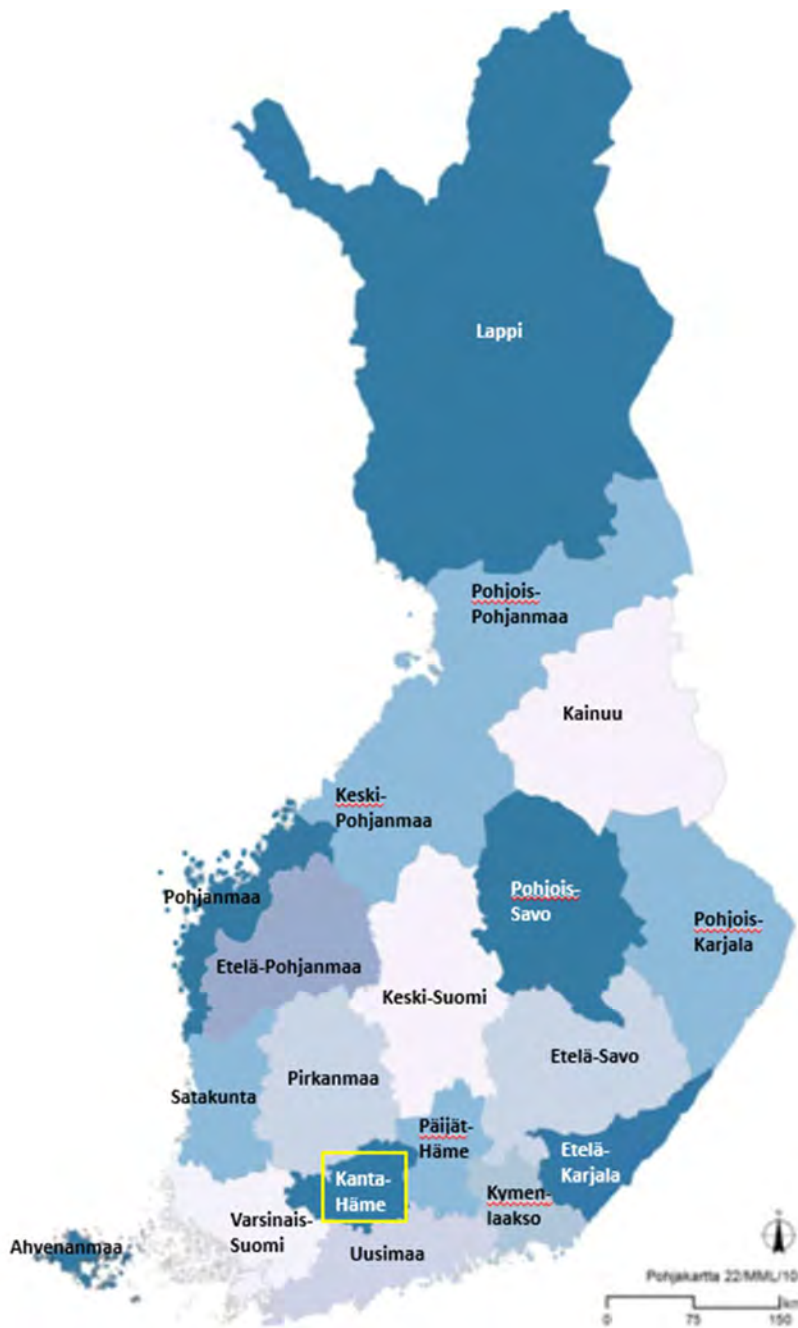
Taksamittarin mittauslaitedirektiivissä tarkoitettun ilmastollisen käyttöympäristön tulee kattaa vähintään ne lämpötilat, joissa taksamittaria käytetään ajoneuvoon asennettuna. Mittauslaitedirektiivissä edellytetty suojaus tietojen turmeltumista vastaan tulee toteuttaa Liikenteen turvallisuusviraston 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.

- *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.
- *Vakiotaksiasiakkuus* tarkoittaa sitä, että Kela määrittelee erikseen asiakasryhmät tai yksittäiset asiakkaat, joilla on oikeus valita matkoilleen kuljettaja.
- *Vakiotaksi* tarkoittaa kuljettajaa, joka on vakiotaksiasiakkuuden saaneen asiakkaan kanssa sopinut ajavan asiakkaan matkat.
- *VTJ-osoitteella* tarkoitetaan henkilön väestötietojärjestelmän mukaista osoitetta.
- *Vuotuisella omavastuuosuudella* tarkoitetaan sairausvakuutuslain mukaan korvattavien matkojen vuotuisen omavastuuosuuden (1.1.2020 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.
- *Yksinmatkustusoikeus* tarkoittaa 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 PALVELUNKUVAUKSEN LIITTEET

- Liite 11.1. Kanta-Hämeen maakunta-alue karttakuvana ja maakuntaan kuuluvat kunnat
- Liite 11.2. Kuljetuskustannusten hintaelementit
- Liite 11.3. Kelan korvaamat taksimatkat ja tilatut suorakorvausmatkat Kanta-Hämeen maakunta-alueella tammi-joulukuu vuonna 2019 sekä tammi-kesäkuu 2020
- Liite 11.4. Tilastoja puhelumääristä ja puheluiden jakautumisesta vuorokauden eri aikoina sekä Kanta-Hämeen maakunta-alueen tilauspuheluiden lukumäärät vuonna 2019 (Palveluntuottajalta saadut tiedot)
 - Liite 11.4.1 Tilauspuheluiden määrät Kanta-Hämeen maakunta-alueella tammi-joulukuu vuonna 2019 (Palveluntuottajalta saadut tiedot) ja tammi- kesäkuu 2020
- Liite 11.5. Tilitystietojen toimitusohje (Kelan suorakorvausmenettely)
- Liite 11.6. Tietoturva vaatimukset
- Liite 11.7. Kuljetuspalveluiden tarve tunneittain ja viikontäydittäin
- 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

11.1 Liite 1. Kanta-Hämeen maakunta-alue karttakuvana ja maakuntaan kuuluvat kunnat



Kanta-Hämeen maakuntaan kuuluvat kunnat

kunta nro	kunta
61	Forssa
82	Hattula
86	Hausjärvi
103	Humppila
109	Hämeenlinna
165	Janakkala
169	Jokioinen
433	Loppi
694	Riihimäki
834	Tammela
981	Ypäjä

11.2 Liite 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 parivarustus, 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 muutostasatetut autot voivat suorittaa parikuljetuksia.

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

Odotusaika

Odotusmaksua voidaan veloittaa ajomatkamaksun sijasta, jos ajo liikenteen ruuhkautumisen tai muun vastaavan syyn takia on ollut niin hidasta, että odotusmaksu on tullut ajomatkamaksua korkeammaksi. Lisäksi odotusmaksua voidaan veloittaa yhdensuuntaisen matkan osalta enintään 15 minuutin ajalta:

- jos ajoneuvo on odottanut vakuutettua 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.

Avustamislisä

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

- Avustamislisä voidaan periä, jos vakuutettu 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 vakuutettua 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.

11.3 Liite 3. Kelan korvaamat taksimatkat ja tilatut suorakorvausmatkat Kanta-Hämeen maakunta-alueella tammi-joulukuu vuonna 2019 sekä tammi-kesäkuu 2020

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

Matkakorvaus myönnetään matkasta, joka tehdään asiakkaan vakinaisesta kotisoitteesta yleensä lähimpään terveydenhuollon yksikköön, josta asiakas voi saada tarpeellisen hoidon. Samoin korvausta myönnetään matkoista, jotka asiakas tekee terveydenhuollon yksiköstä vakinaiseen kotisoitteeseensa. 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 palvelusetelin, matka korvataan sinne, mistä asiakas on hoidon saanut.

Asiakkaan hoitopaikka voi perustua valinnan vapauteen. Tällöin matka korvataan enintään niiden kustannusten mukaan, jotka aiheutuisivat, jos asiakas matkustaisi kotisoitteesta pääterveyskeskukseen (perusterveydenhuollon palvelut) tai yliopistosairaalaan (erikoissairaanhoido).

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 omavastuuna 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. Kun asiakas esittää SV 191 kortin tai väliaikaisen todistuksen vuosiomavastuun täyttymisestä autoilijalle, matkasta ei peritä omavastuuosuutta.

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

Kelan korvaamat taksimatkat ja tilastot vuodelta 2019 (Kelasto)

Alla esiteltävät luvut sisältävät kaikki Kelan korvaamat matkat, jotka on tehty taksilla, invataksilla, paaritaksilla tai henkilöliikenneluvallisella autolla. Luvut sisältävät myös sellaiset taksimatkat, jotka asiakas on tilannut suoraan autoilijalta. Tilasto on vuodelta 2019.

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 sitoumuksiksi. Matkoja koskevat matkamäärien tiedot perustuvat Kelan korvaustilastoon, joka laaditaan asiakkaan kotikunnan mukaisten tietojen perusteella.

Kanta-Hämeen maakunnassa vuonna 2019 korvattujen matkojen lukumäärät, perityt maksut sekä korvaukset kulkuneuvoilla taksi, inva-, paaritaksi.

Kanta-Häme

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
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

Kanta-Hämeen maakunnassa tammi- kesäkuu 2020 korvattujen matkojen lukumäärät, perityt maksut sekä korvaukset kulkuneuvolla taksi, inva-, paaritaksi

Kanta-Häme

Aika	Kulkuneuvo/korvausperuste	Saajat	Matkojen lukumäärä	Perityt maksut euroa	Korvaukset euroa
Kesäkuu	Taksimatkat yhteensä	2 068	7 713	475 277	391 674
	-Invataksi	418	1 400	77 871	62 946
	-Paaritaksi	132	248	24 704	20 904
	-Taksi	1 612	6 065	372 703	307 824
Toukokuu	Taksimatkat yhteensä	1 611	5 679	344 228	283 039
	-Invataksi	298	969	54 748	44 355
	-Paaritaksi	127	236	24 418	20 218
	-Taksi	1 254	4 474	265 063	218 466
Huhtikuu	Taksimatkat yhteensä	1 470	5 546	340 401	280 422
	-Invataksi	294	900	54 032	43 105
	-Paaritaksi	113	210	22 603	19 153
	-Taksi	1 114	4 436	263 767	218 164
Maaliskuu	Taksimatkat yhteensä	2 271	8 330	491 017	380 303
	-Invataksi	468	1 595	85 233	64 315
	-Paaritaksi	155	266	26 343	21 518
	-Taksi	1 763	6 469	379 441	294 469
Helmikuu	Taksimatkat yhteensä	2 449	8 885	497 100	351 157
	-Invataksi	465	1 674	84 623	56 894
	-Paaritaksi	124	232	24 502	20 127
	-Taksi	1 949	6 979	387 975	274 136
Tammikuu	Taksimatkat yhteensä	2 501	9 471	508 492	338 062
	-Invataksi	532	1 828	93 646	56 866
	-Paaritaksi	150	269	25 145	19 320
	-Taksi	1 929	7 374	389 700	261 876

**Tilatut suorakorvausmatkat Kanta-Hämeen maakunnassa ajalta tammi-joulukuu vuonna 2019
(Palveluntuottajalta saadut tiedot)**

v. 2019

Tammikuu	10309
Helmikuu	9415
Maaliskuu	10025
Huhtikuu	9940
Toukokuu	10525
Kesäkuu	8692
Heinäkuu	7408
Elokuu	9844
Syyskuu	10363
Lokakuu	10949
Marraskuu	10938
Joulukuu	9220
Yhteensä	117628

Tilatut suorakorvausmatkat Kanta-Hämeen maakunnassa ajalta tammi- kesäkuu 2020 (Palveluntuottajalta saadut tiedot)

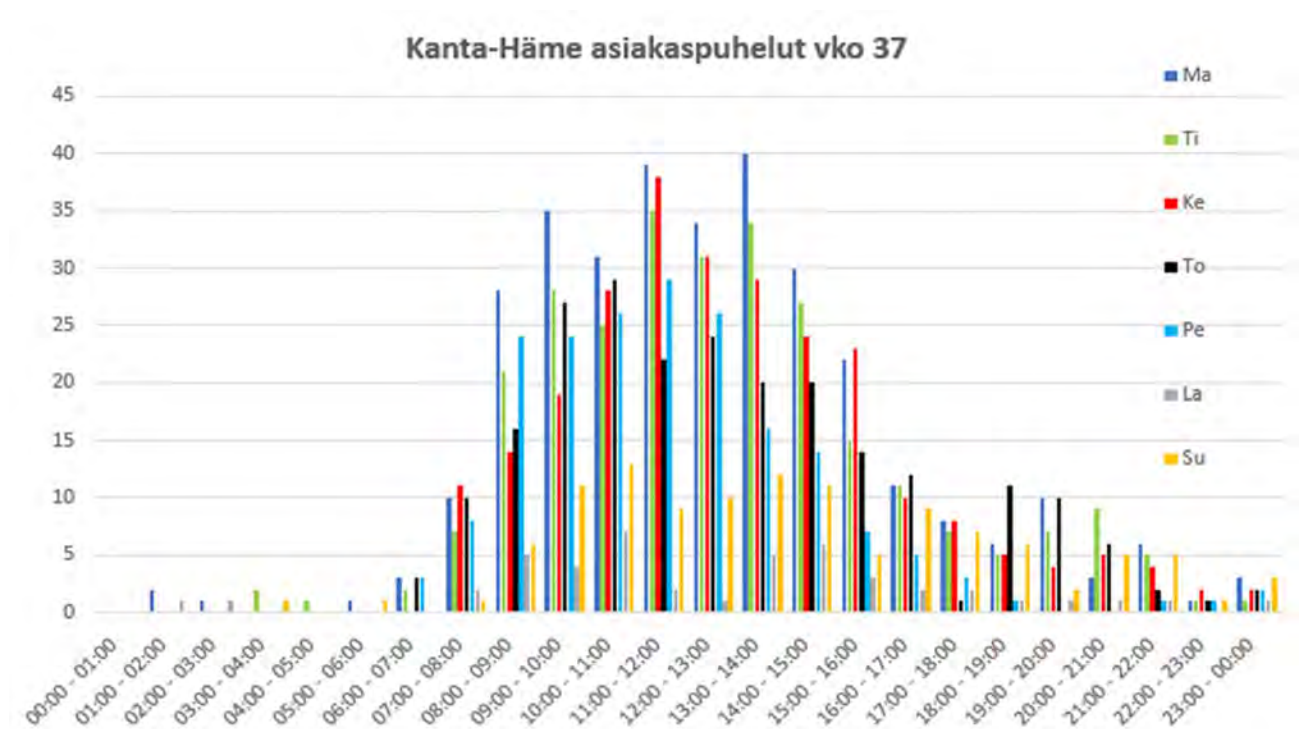
Kanta-Häme tilatut suorakorvausmatkat

v. 2020

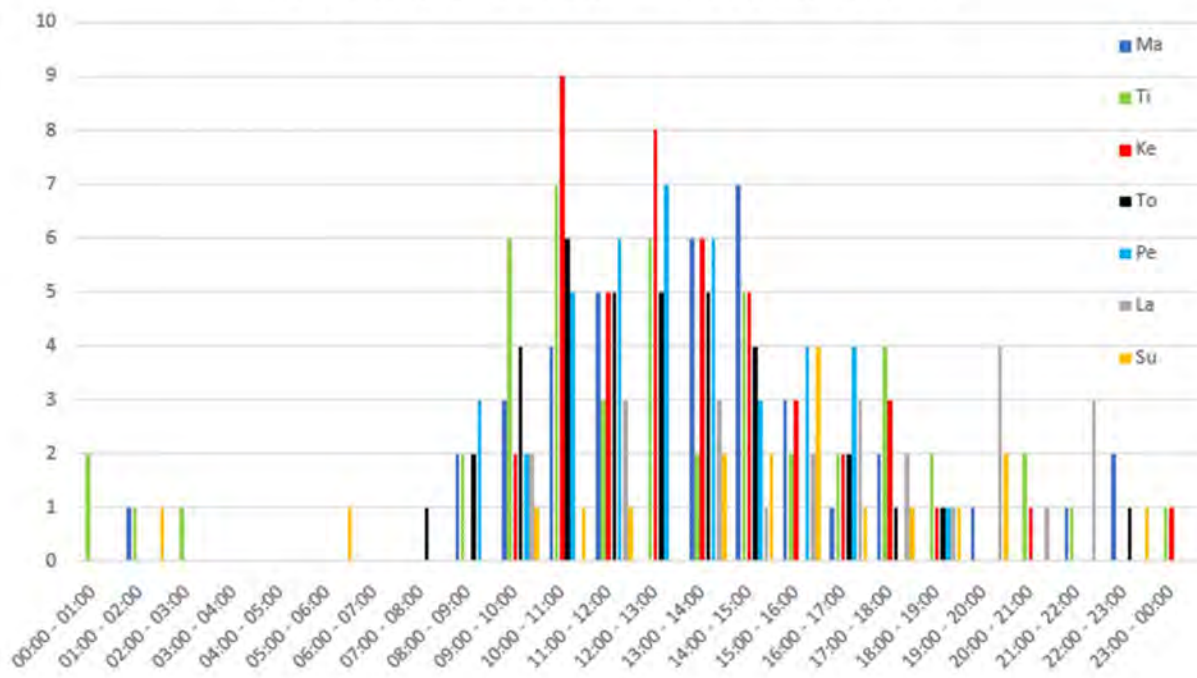
Tammikuu	9654
Helmikuu	8800
Maaliskuu	7898
Huhtikuu	5523
Toukokuu	6650
Kesäkuu	8079
Yhteensä	46604

11.4 Liite 4 Tilastoja puhelumääristä ja puheluiden jakautumisesta vuorokauden eri aikoina sekä Kanta-Hämeen maakunta-alueen tilauspuheluiden lukumäärät vuonna 2019 (Palveluntuottajalta saadut tiedot)

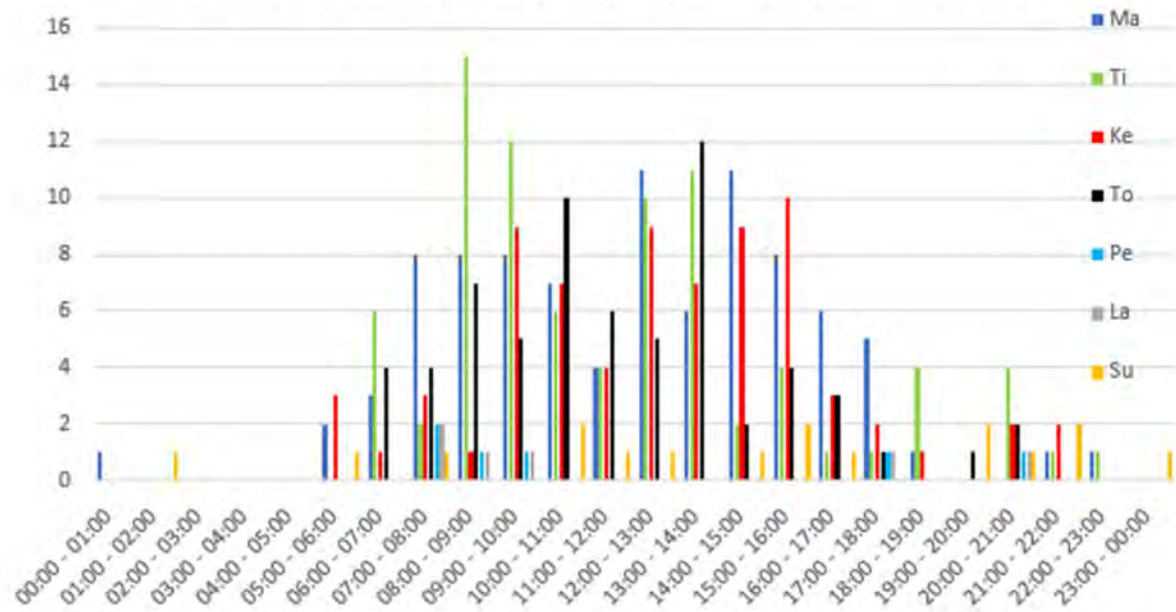
Tässä kokonaisuudessa on esitetty esimerkinomaisesti asiakkaiden, terveydenhuollon ja autoilijoiden/ kuljettajien tekemien tilauspuheluiden tuntijakaumat ja puhelumäärät Kanta-Hämeen maakunta-alueelta. Tilastot sisältävät kaikki tarjotut puhelut yhden viikon aikana (viikko 37 eli 9.9.2019 – 15.9.2019).



Kanta-Häme terveydenhuollon tilauspuhelut vko 37



Kanta-Häme autoilijoiden/kuljettajien tilauspuhelut vko 37



**11.4.1 Tilauspuheluiden määrät Kanta-Hämeen maakunta-alueella tammi-joulukuu vuonna 2019
(Palveluntuottajalta saadut tiedot) ja tammi- kesäkuu 2020**

v. 2019	Asiakas- puhelut	Terveystenhuollon puhelut	Muut tilaus- puhelut
Tammikuu	5641	1175	1673
Helmikuu	5052	1098	1480
Maaliskuu	5320	1178	1776
Huhtikuu	5014	1093	1578
Toukokuu	5417	1166	1677
Kesäkuu	4782	1103	1351
Heinäkuu	4220	1085	1031
Elokuu	5354	1080	1622
Syyskuu	5937	1129	1719
Lokakuu	6277	1199	1688
Marraskuu	6185	1054	1 711
Joulukuu	5366	1159	1442
Yhteensä	64565	13519	18748

v. 2020	Asiakas- puhelut	Terveystenhuollon puhelut	Muut tilaus- puhelut
Tammikuu	5491	1109	1570
Helmikuu	5078	1084	1428
Maaliskuu	4424	1047	1244
Huhtikuu	2791	788	856
Toukokuu	3588	939	1155
Kesäkuu	4465	1146	1485
Yhteensä	25837	6113	7738

TIETOJA KULJETUSPALVELUIDEN JAKAUMASTA VUOSI-, KUUKAUSI-, VIIKONPÄIVÄ- JA TUNTITASOLLA

Tässä liitteessä kuvataan asiakkaiden tekemien matkojen jakaumaa kunnittain, viikonpäivittäin, tunneittain ja autotyypeittäin Kanta-Hämeen maakunnan alueella. Tiedot ovat vuodelta 2019 ja viikolta 37 (9.9.-15.9.2019). Ne perustuvat Kelan suorakorvausmenettelyn perusteella korvattujen taksimatkojen tilitystietoihin. Koska tiedot on koostettu palveluntuottajakohtaisista tilitystiedoista, niistä puuttuvat sellaiset matkat, joissa matkan on ajanut muu kuin alueen nykyisen palveluntuottajan välitykseen kuulunut auto. Tiedoista puuttuvat myös ne matkat, jotka on ajettu kyseisen maakunnan palveluntuottajan tuottamana, mutta joiden lähtökunta on maakunnan ulkopuolella.

Kuntakohtainen tieto perustuu tilitysaineistossa ilmoitettuun matkan lähtökuntatietoon. Kulkuneuvotiedoissa on erikseen takseilla ja inva- ja paritakseilla ajettut matkat. Matkat on jaoteltu sen kulkuneuvon mukaisesti, mikä on ollut asiakkaan terveydentilan kannalta tarkoituksenmukainen. Jos asiakkaan matka on ajettu invataksilla, mutta asiakkaan terveydentila on edellyttänyt tavallista taksia, niin tämä näkyy tilastoissa tavallisena taksimatkana. Osoviikko oli syyskuun viikkain/toiseksi viikkain viikko.

Liitteenä on myös kuukausikohtaiset matkamäärät ajalta 1.1.2019-31.12.2019. Kuukausikohtaisten matkamäärien avulla voidaan määrittää suuntaa antava autotarve kullekin kuukaudelle. Tiedot perustuvat Kanta-Hämeen maakunnan matkamääriin, jotka ovat maakuntakohtaisia. Autotarvetta arvioitaessa satunnais-, kuukausi- ja vuosivaihtelun lisäksi kuljetusten pituudet, kuljetusten varaamat ajat, ja autojen muut kuin Kela-kuljetukset tulee huomioida kullakin alueella.

Marraskuu on pääsääntöisesti Kela-matkojen viikkain ja heinäkuu hiljaisin kuukausi. Satunnaisvaihtelu matkamäärissä on kuukausien, viikkojen, päivien ja tuntien välillä kuitenkin suurta ja usein useita kymmeniä prosentteja. Erityisesti pienissä matkamäärissä (alle 10 matkaa tunnin aikana) prosentuaalinen vaihtelu on suurta ja lukuja on syytä tarkastella erikseen. Autoja voidaan tilapäisesti tarvita yhden tunnin aikana esim. viisi, vaikka muuten koko päivä voitaisiin hoitaa kahdella autolla. Erityisesti esteettömän ajoneuvokaluston riittävyyteen pienillä paikkakunnilla on syytä kiinnittää huomiota.