

Kelan sairausvakuutuksesta korvattavat matkat ja palvelut

**Otteita Palvelunkuvauksesta**

2021

## **1 HANKINNAN TAUSTA**

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

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

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

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

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

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

### **1.1 Hankinnan yleiskuvaus**

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

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

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

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

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

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

### **Kokonaisvastuullinen palvelu**

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

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

Palvelun toteuttamisessa on huomioitava asiakkaiden erityistarpeet sekä kuljetusten luotettavuus, täsmällisyys ja oikea-aikaisuus. Palvelun tulee toimia moitteettomasti riippumatta viikonpäivästä, vuodentai 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](mailto:etaksi.teos@kela.fi) Palvelukuvauksen liitteenä malli, liite 11.16 *Selvitys liikenteenharjoittajien tasapuolisesta kohtelusta*, miten palveluntuottajan tulee esittää tiedot Kelalle.

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

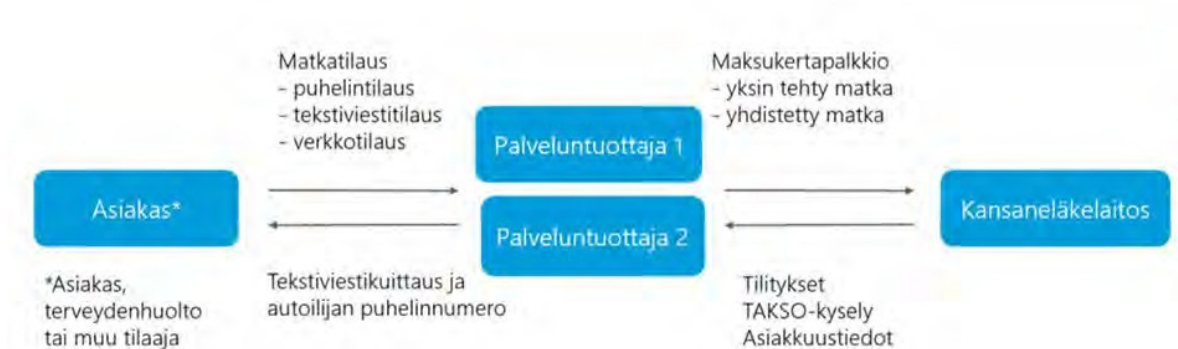
Matkojen tilaus- ja maksutiedot tuotetaan sähköisen suorakorvausmenettelyn kautta asiakas- ja matkakohtaisesti. Kela tekee saatujen matka- ja maksutietojen perusteella matkakorvauspäätökset ja tilittää hyväksytyt matkakorvaukset palveluntuottajalle.

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

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

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

## Palvelukokonaisuus kuvattuna



## 6 KULJETUSTEN LAATU JA KULJETUSKALUSTO

### 6.1 Kuljetusten laatu ja kuljetuskalusto

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

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

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

Palveluntuottajan on varmistettava, että

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

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

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

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

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

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

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

Asiakkaan kuitin tietosisällöstä tulee käydä ilmi

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

<p>Auton varustetason vähimmäisvaatimukset</p>	<p>Varustetasovaatimukset koskevat taksi- ja henkilöliikenneluvallisia autoja.</p> <p>Kaikki autovarustetasot</p> <p>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.</p> <p>Autojen vakuutusten tulee olla voimassa.</p> <p>Ajoneuvolaitteiden tulee olla sellaisia, että niillä pystyy vastaanottamaan palveluntuottajan välittämiä matkoja.</p> <p>Autossa tulee olla taksamittari (ks. Määritelmät)</p> <p>Esteettömän auton vaatimukset</p> <p>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 leveysuunnassa yhtenäinen kulkuluiska, jonka kaltevuus on enintään 8 prosenttia. Suurissa esteettömissä ajoneuvoissa tulee olla vähintään kaksi pyörätuolipaikkaa.</p> <p>Esteettömäksi ajoneuvoksi luetaan myös ennen edellä mainitun liikenteen turvallisuusviraston määräyksen voimaantuloa esteettömiksi takseiksi rekisteröidyt ajoneuvot.</p> <p>Paarikuljetuksiin soveltuvan auton vaatimus</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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 muutoskatsastetut autot voivat suorittaa paarikuljetuksia.</li> </ul>
<p>Päästöluokka</p>	<p>Muiden kuin esteettömien ajoneuvojen osalta edellytetään E6-päästöluokkaa 1.1.2022 alkaen.</p> <p>Esteettömien ajoneuvojen kohdalla edellytetään E6-päästöluokkaa 1.1.2024 alkaen. Esteettömien ajoneuvojen kohdalla edellytetään E5 päästöluokkaa 1.1.2022 - 31.12.2023</p>



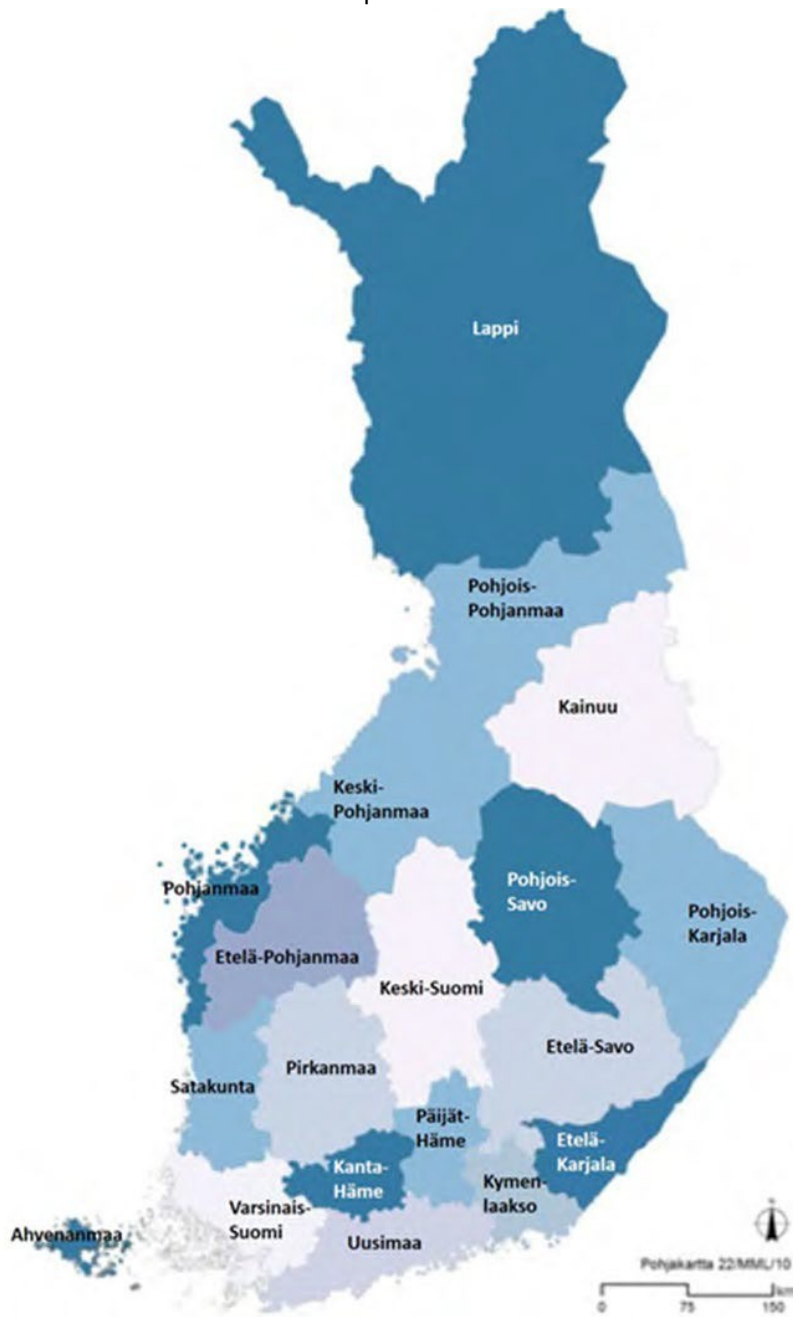
Autoissa tulee olla ajoneuvolaitteet ja -ohjelmistot, jotka täyttävät tilausvälityskeskuksen kriteerit. Ajoneuvolaitteen lisäksi autoissa tulee olla taksamittarijärjestelmä. Laitteen tulee olla liitetty maksupäätteeseen niin, että matkan hintatieto muodostuu taksamittarilla. Kuljettajan tulee liittää maksutapahtumaan tilausvälityskeskukselta 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.

### ***Liite 11.1 Maakunta-alueet karttakuvana ja maakuntiin kuuluvat kunnat***

Kukin maakunnista on erillinen kilpailutusalue.



**Maakunnat ja niihin kuuluvat kunnat 5.5.2021**

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

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

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

	854	Pello		
	890	Utsjoki		
	976	Ylitornio		

## **Liite 11.2 Kuljetuskustannusten hintaelementit**

Hankinnassa matkakohtainen kuljetuskustannus muodostuu seuraavista hintaelementeistä:

- perusmaksu
- ajomatkamaksu
- odotusmaksu
- avustamislisä

### **Perusmaksu**

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

Muina aikoina ja sunnuntain ollessa aattopäivä, maksetaan korkeampaa perusmaksua.

### **Ajomatkamaksu**

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

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

Jos asiakkaan kuljettaminen edellyttää autoa, jossa on 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 muutoksatsastetut autot voivat suorittaa parikuljetuksia.

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

### **Odotuslajit (odotusaika ja hidas ajo)**

Odotusaikaa voidaan veloittaa yhdensuuntaisen matkan osalta enintään 15 minuutin ajalta:

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

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

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

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

### Avustamislisä

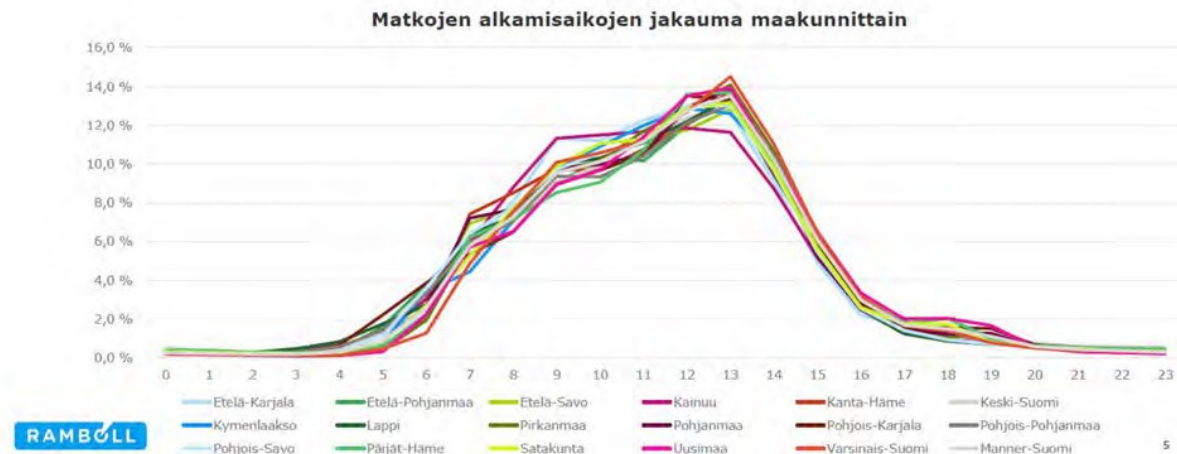
Avustamislisän määrään vaikuttaa avustamistarve. Avustamislisää on kahta eri suuruista ja se voidaan periä vain kertaalleen yhdeltä kuljetuskerralta.

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

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

### Liite 11.19 Tietoja kuljetuspalveluiden jakaumasta vuorokauden aikana

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



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