

Ote Espoon kaupungin Ryhmä- ja yksilökuljetukset - hankinnan kohteen kuvauksesta:

11.5 Kuljettaja

Kuljettajalla tulee olla laissa määritelty ja voimassa oleva ajokortti ja riittävä käytännön kokemus henkilökuljetuksista. Kuljettajat tuntevat heille annetut ajoreitit ja löytävät perille aikataulun mukaisesti ennalta ilmoitettuihin osoitteisiin navigaattorin, kartan ja/tai riittävän paikallistuntemuksen avulla.

Palveluntuottaja on Tilaajan esittämästä perustellusta syystä velvollinen vaihtamaan Kuljettajan.

Kuljettaja käyttäytyy Asiakkaita kohtaan aina ystävällisesti, asiallisesti ja kohteliaasti. Kuljettaja suorittaa tehtävänsä huolellisesti ja noudattaa Tilaajan antamia ohjeita tarkasti ja huolellisesti.

Kuljettajan tulee omalla toiminnallaan ja esimerkillään ohjata Asiakkaita turvalliseen liikennekäyttäytymiseen. Kuljettajalta odotetaan sitä, että hän toimii esimerkillisesti aikuisena ja on hyvä malli lapsille.

Kuljettajalla tulee olla työhön sopiva, asianmukainen ja siisti vaatetus sekä kuvallinen henkilökortti. Kuljettajalla on oltava mukanaan matkapuhelinlaite, josta hänet tarvittaessa tavoittaa soittamalla.

Kuljettajien tulee huomioida, että Asiakkaissa on myös allergisia henkilöitä, ja välttää voimakkaiden hajusteiden käyttöä. Autossa tai auton välittömässä läheisyydessä ei saa tupakoida.

Kuljettaja vastaa Asiakkaiden turvallisuudesta koko kuljetustapahtuman ajan. Asiakkaat ovat Kuljettajan vastuulla myös poikkeustilanteissa, kuten esimerkiksi onnettomuuden sattuessa.

Hätätilanteessa, esimerkiksi jos Asiakas saa sairaskohtauksen, tulee Kuljettajan soittaa hätänumeroon ja toimia sieltä saamiensa ohjeiden mukaisesti.

Kuljettaja ei saa antaa Asiakkaille lääkkeitä Huoltajan, omaisen tai muun henkilön pyynnöstä.

Tämän lisäksi Kuljettajilta odotetaan jokaisessa tilanteessa Asiakkaiden luottamusta kasvattavaa ja ylläpitävää käytöstä ja menettelytapoja.

11.5.1. Kielitaito

Kuljettajilla on riittävän hyvä suomen kielen suullinen- ja kirjallinen taito. Ruotsinkielisiä asiakkaita kuljettavien tulee pystyä kommunikoidaan myös ruotsin kielellä. Riittävänä kielitaitona pidetään opetushallituksen yleisen kielitutkinnon A2 -tason mukaista kielitaitoa ilman tekstin tuottamisen vaadetta.

Palveluntuottaja on Tilaajan pyynnöstä velvollinen osoittamaan Kuljettajan kielitaidon. Mikäli tilaaja havaitsee, että Kuljettajan kielitaito on riittämätön palvelujen tuottamiseen, ei tällainen Kuljettaja voi suorittaa kuljetuksia ennen kielitaidon parantamista. Kuljettajan saavutettua A2-tasoisen kielitason, Palveluntuottaja on velvollinen

Stellä Missä Sinäkin
TAKSIHELSINKI
0100 0700

esittämään todistuksen kielitaidosta Tilaajalle, ennen kuin kyseinen Kuljettaja voi jatkaa Kuljettajana toimimista. Tilaaja ei korvaa kielikursseja tai -tutkintoa Kuljettajalle tai Palveluntuottajalle eikä niistä aiheutuvia muita kuluja tai tulonmenetyksiä.

11.5.2. Kuljettajan muu osaaminen

Lisäksi Kuljettajan tulee osata vähintään:

- ajoneuvon hallinta
- ajoneuvon laitteiden, lisälaitteiden ja toiminnallisuuksien käyttö
- turvallinen, rauhallinen ja taloudellinen ajotapa
- palveluntuottajan ajopäätteen käyttö
- Asiakasryhmien erityistarpeiden huomioiminen
- Asiakkaiden avustaminen
- Asiakkaiden apuvälineiden kiinnittäminen, kokoon laittaminen sekä avaaminen
- asiakaspalvelutaidot
- hyvä ja kohtelias käytös

Kuljettaja avustaa Asiakkaan tarvittaessa autoon ja pyörätuolista auton penkille. Mikäli kyseessä on haastava Asiakas, toimipisteen henkilö tai Huoltaja voi auttaa turvavyön kiinnityksessä ja Asiakkaan siirtämisessä.

11.5.3. Kuljettajan koulutus

Palveluntuottaja vastaa omasta ja Kuljettajiensa osaamisesta ja koulutuksesta. Palveluntuottajan tulee järjestää kuljettajien täydennyskoulutusta tämän palvelun vaatimasta osaamisesta, esimerkiksi asiakaspalvelusta, erityisryhmien kuljettamisesta, ensiaputaidoista, kielitaidosta, ekologisesta ajotavasta tai erityisryhmien kohtaamisesta, vähintään yhden koulutuspäivän verran vuodessa jokaiselle tätä Palvelua tuottavalle Kuljettajalle. Koulutuspäivän pituuden tulee olla vähintään kuusi (6) tuntia. Palveluntuottajan kuljettajilleen järjestämässä koulutuksessa tulee ottaa huomioon, että Kuljettajalla on palvelun perustiedot ennen kuin hän aloittaa työt. Palveluntuottaja kutsuu koulutustilaisuuksiin Tilaajan edustajia.

Kuljettaja on suorittanut ensiapukoulutuksen (voimassa oleva EA1).

Palveluntuottaja raportoi vuosittain toteutuneista koulutuksista Tilaajalle seuraavan vuoden tammikuun loppuun mennessä. Raporteista on käytävä ilmi ainakin koulutuksen kesto, koulutuksen sisältö, kouluttajat sekä osallistujat.

Myös Tilaaja järjestää koulutusta Palveluntuottajan kuljettajille. Palveluntuottaja on velvollinen osallistumaan Tilaajan järjestämiin koulutuksiin. Palveluntuottaja vastaa siitä, että Kuljettajat osallistuvat Tilaajan järjestämiin koulutuksiin. Palveluntuottaja vastaa siitä, että kuljettajilla on riittävä tieto sopimuksen sisällöstä ja Tilaajan toimittamista lisäohjeista.

11.5.4. Asiakaspalvelu ja avustaminen

Kuljettajilla on hyvä ajotaito, ammattitaito, riittävä kokemus ja asiakaspalvelutaidot. Kuljettajan tulee osata kiinnittää apuvälineet autoon turvallisesti. Kuljettaja vastaa siitä, että Asiakkaila on turvavyöt ajon aikana ja että Asiakkaat saavat turvavyön irti lähtiessään.

Palveluntuottajan vastuu asiakkaasta alkaa, kun

- Vastaanottaja luovuttaa Asiakkaan Kuljettajalle
- Palveluntuottaja on ottanut Asiakkaan vastaan kuljetukseen Tilauksen mukaisesti

Palveluntuottaja vastaa asiakkaasta siihen asti, kun

- Kuljettaja on luovuttanut Asiakkaan vastaanottajalle
- Tilauksen mukainen kuljetus päättyy

Kuljettaja huolehtii järjestyksen säilymisestä autossa siltä osin, kuin se on mahdollista vaarantamatta liikenneturvallisuutta. Kuljettaja vastaa siitä, että kuljetustapahtuma on Asiakkaalle turvallinen.

Kuljettaja ei saa jättää Asiakkaita autoon valvomatta. Kuljettajalla tulee olla näköyhteys autoon, mikäli hän poistuu esimerkiksi soittamaan ovikelloa. Asiakkaat ovat Kuljettajan vastuulla myös Kuljettajan poistuttua autosta. Jos kuljetuksessa ei ole muita Asiakkaita tai auto on näköetäisyydellä, voi Kuljettaja tarpeen tullen auttaa Asiakasta.

Itsenäisesti autolta kulkevien vanhusten sekä vammaisten lasten, nuorten ja aikuisten Asiakkaiden osalta Kuljettajan tulee seurata, että Asiakas pääsee kotiinsa, mikäli autolta on näköyhteys kotiovelle.

Kuljettaja vastaa siitä, että asiakkaat ja apuvälineet ovat kuljetuksen aikana turvallisesti ja säädösten mukaisesti kiinnitettynä (SFS5912, Standardi pyörätuolissa istuvan matkustajan kuljettaminen henkilö-, paketti- ja kuorma-autossa). Turvavyön oikeaoppinen käyttö ja kiinnitys sekä erilaisten apuvälineiden ja kiinnitys on aina Palveluntuottajaa edustavan Kuljettajan vastuulla. Pyörätuolien kiinnittämisessä on kytkettävä jarru päälle, kiinnitettävä tuoli auton runkoon neljästä kohdasta sekä kiinnitettävä asiakkaalle auton turvavyö. Kuljettaja huolehtii lisäksi asiakkaan muun omaisuuden huolellisesta käsittelystä.

Palveluntuottaja vastaa, että Kuljettaja on koulutettu apuvälineiden, erilaisten vöiden ja magneettiliivien kiinnittämiseen. Jos Asiakas avaa turvavyönsä toistuvasti ajon aikana, voidaan avaaminen estää asentamalla lukkojen päälle lukon aukaisusuoja. Tilaaja tekee päätöksen Erityisturvavöiden, magneettiliivien ja lukon aukaisusuojiin käytöstä. Erityisturvavyöt, magneettiliivit ja lukon aukaisusuojat ovat Tilaajan omaisuutta ja ne kulkevat Asiakkaan mukana.

Tilaaja järjestää auditointeja, joissa seurataan muun muassa kuljettajan toimintaa ja apuvälineiden käyttöä. Kuljettajien odotetaan tekevän yhteistyötä auditointien aikana.