

21.5.2021

7062/2020

Ryhmä- ja yksilökuljetukset - hankinnan kohteen kuvaus

21.5.2021

7062/2020

Sisällysluettelo

1.	Hankinnan kohteen kuvaus	4
2.	Määritelmät	5
3.	Hankinnan osa-alueet	6
4.	Asiakkaat.....	9
5.	Osa-alueiden 1–4 kuljetukset	10
5.1.	Vanhusten kuljetukset	10
5.1.1.	Vanhusten päivätoiminnan kuljetukset	10
5.1.2.	Vanhusten kylvetyspalvelujen kuljetukset.....	11
5.2.	Vammaisten kuljetukset	11
5.2.1.	Vammaisten työ- ja päivätoiminnan kuljetukset	11
5.2.2.	Opiskelijoiden kuljetukset ja loma-ajan hoidon kuljetukset.....	12
5.3.	Vammaisten lyhytaikaisen hoidon kuljetukset.....	13
5.4.	Koululaisten aamu- ja iltapäivähoidon ja lomahoidon kuljetukset.....	13
5.5.	Sisäiset ja ulkoiset koulukuljetukset.....	14
5.6.	Eryityskaluston kuljetukset	15
6.	Osa-alue 5. Espoon ulkopuoliset kuljetukset	16
6.1.	Vammaisten työ- ja päivätoiminnan kuljetukset	16
6.2.	Vammaisten lyhytaikaisen hoidon kuljetukset.....	16
6.3.	Koululaisten aamu- ja iltapäivähoidon ja lomahoidon kuljetukset.....	17
6.4.	Koulukuljetukset	17
7.	Osa-alue 6. Eryityskuljetukset	17
7.1.	Sosiaali- ja terveystoimen erityiskuljetukset.....	17
7.1.1.	Sosiaali- ja terveystoimen yksilökuljetukset	17
7.1.2.	Lastensuojelun kuljetukset	18
7.2.	Sivistystoimen erityiskuljetukset	18
7.2.1.	Opetusjärjestelykuljetukset.....	18
7.2.2.	Tapaturmakuljetukset	19
7.2.3.	Sivistystoimen yksilökuljetukset.....	19
7.2.4.	Muut erityiskuljetukset	19
7.2.5.	Varhaiskasvatuksen kuljetukset.....	20
8.	Osa-alue 7 Kauniaisten kuljetukset.....	20
9.	Sopimuksen käyttö ja tilaaminen	21
10.	Palvelun hinnoittelu	23
11.	Palveluprosessi	26
11.1.	Reititys	26

21.5.2021

7062/2020

11.1.1.	Vanhusten kuljetukset	28
11.1.2.	Vammaisten työ- ja päivätoiminta.....	28
11.1.3.	Opiskelijoiden kuljetukset ja lomahoidon kuljetukset.....	28
11.1.4.	Vammaisten lyhytaikaisen hoidon kuljetukset.....	28
11.1.5.	Koululaisten aamu- ja iltapäivähoidon sekä loma-ajan hoidon kuljetukset	29
11.1.6.	Sisäiset ja ulkoiset koulukuljetukset.....	30
11.1.7.	Eryityskaluston kuljetukset	30
11.1.8.	Espoon ulkoiset kuljetukset	31
11.1.9.	Sosiaalitoimen yksilökuljetukset	31
11.1.10.	Lastensuojelun kuljetukset	31
11.1.11.	Opetusjärjestelykuljetukset.....	31
11.1.12.	Tapaturmakuljetukset, muut erityiskuljetukset ja sivistystoimen yksilökuljetukset	31
11.1.13.	Varhaiskasvatuksen kuljetukset.....	32
11.2.	Kuljetustapahtuma.....	32
11.3.	Muutokset ja peruutukset	33
11.4.	Ajotoimisto	34
11.5.	Kuljettaja	35
11.5.1.	Kielitaito	36
11.5.2.	Kuljettajan muu osaaminen	37
11.5.3.	Kuljettajan koulutus	37
11.5.4.	Asiakaspalvelu ja avustaminen	37
11.6.	Kalusto	38
11.7.	Muu palveluprosessi.....	41
11.8.	Poikkeustilanteet	41
11.8.1.	Vastaanottaja ei ole paikalla.....	41
11.8.2.	Ilmoitusvelvollisuus.....	42
11.8.3.	Kriisitilanteet.....	43
12.	Kestävä kehitys	43
13.	Keskeiset asetetut lait ja viranomaissäännökset.....	43
14.	Liitteet	43

21.5.2021

7062/2020

1. Hankinnan kohteen kuvaus

Hankinnan kohteena ovat Espoon ja Kauniaisten kaupunkien yksilö- ja ryhmäkuljetukset, jotka muodostuvat peruskoulujen oppilaiden, varhaiskasvatuksen lasten, vammaispalvelujen asiakkaiden ja vanhusten palvelujen asiakkaiden kuljetuksista (pois lukien vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetukset).

Hankinta on jaettu seitsemään hankinnan osa-alueeseen, joista neljässä ensimmäisessä on maantieteellinen jako. Viidennessä ja kuudennessa osa-alueessa on erityiskuljetuksia, joissa on poikkeavaa jouston tarvetta erityisesti reitityksen osalta. Seitsemännelle osa-alueelle on keskitetty kaikki Kauniaisten kaupungin kuljetukset.

Osa-alueet 1–4

Kunkin osa-alueen Palveluntuottaja vastaa kaikista niiden Asiakkaiden ryhmäkuljetuksista, joiden pääasiallinen Toimipiste sijaitsee Palveluntuottajan osa-alueella. Osa-alueiden kuljetukset tapahtuvat pääasiassa Espoon kaupungin sisällä. Selvyyden vuoksi todetaan, että mikäli Asiakas kuuluu osa-alueeseen 5 tai 6, Asiakkaan Palveluntuottaja ei määräydy Toimipisteen sijainnin perusteella.

Osa-alue 5 Espoon ulkoiset kuljetukset

Osa-alueen 5 Palveluntuottaja vastaa niistä kuljetuksista, joissa Asiakkaalla on toistuva tarve kulkea Espoon ulkopuolelle, Espoon ulkopuolelta tai Espoon ulkopuolella.

Osa-alue 6 Erityiskuljetukset

Osa-alueen 6 Palveluntuottaja vastaa kaikista Espoon yksilökuljetuksista, lastensuojelun kuljetuksista, opetusjärjestelykuljetuksista, tapaturmakuljetuksista, varhaiskasvatuksen kuljetuksista sekä muista erillisistä kuljetuksista, ks. kuva 1. Erityiskuljetukset tapahtuvat pääosin Espoon kaupungin sisällä ja niissä on erityisiä vaateita reititykselle esimerkiksi aikataulujen osalta.

Osa-alue 7 Kauniaisten kuljetukset

Palveluntuottaja vastaa kaikista Kauniaisten yksilö- ja ryhmäkuljetuksista (Kauniaisten alueella, Kauniaisten ulkopuolelle ja Kauniaisten ulkopuolelta sekä Kauniaisten ulkopuolella). Kuljetusyritys vastaa osa-alueen kaikista säännöllisistä ja tilapäisistä kuljetuksista.

21.5.2021

7062/2020

Yleistä

Palveluntuottaja vastaa kaikista oman osa-alueensa säännöllisistä ja tilapäisistä kuljetuksista. Tilaaja määrittää yksittäisen Asiakkaan Palveluntuottajan Hankinnan osa-alueen perusteella. Tilaaja ei vaihda Palveluntuottajaa Asiakkaan tilapäisen kuljetustarpeen muutoksen takia.

Palveluntuottajan on sovittava eri Asiakasryhmien kuljetusten yhdistelystä Tilaajan kanssa. Mikäli Palveluntuottaja vastaa kahden tai useamman osa-alueen kuljetuksista, Palveluntuottaja voi yhdistellä eri osa-alueiden samojen Asiakasryhmien kuljetuksia, ellei Tilaaja toisin ilmoita.

Hankinnan tavoitteena ovat asiakastarpeeseen vastaavat kuljetukset, jotka ovat oikea-aikaisia, turvallisia ja hyvän ammattitavan mukaisia. Palveluntuotossa tulee myös huomioida ympäristönäkökulmat ja kustannustehokkuus.

2. Määritelmät

Tässä hankinnan kohteen kuvauksessa sovelletaan seuraavia määritelmiä:

“Ajotoimisto” tarkoittaa kaikkia niitä Palveluntuottajan henkilöitä, jotka palvelevat Asiakkaita puhelimitse tai sähköisesti.

”Avustaja” on henkilö, joka matkustaa Asiakaan mukana kuljetuksen aikana.

”Erityiskaluston kuljetuksella” tarkoitetaan niitä koulukuljetuksia, joissa kuljetettava tarvitsee tietynlaisen ajoneuvon käyttämänsä apuvälineen tai muun syyn vuoksi.

“Espoon naapurikunta” tarkoittaa niitä kuntia ja kaupunkeja, jotka ovat Espoon rajanaapureita. Espoon Asiakkaiden kuljetukset Espoosta Kauniaisiin ja Kauniaisista Espooseen eivät kuitenkaan ole Espoon ulkoisia kuljetuksia. Määritelmää noudatetaan myös Kauniaisten kaupungin Asiakkaiden osalta.

“Keskiviikkosääntö” tarkoittaa Tilaajan kuljetusten järjestämisessä käytettävää yleissääntöä, jonka mukaan Tilaaja ilmoittaa seuraavan viikon uudet Asiakkaat ja muutokset Palveluntuottajalle edellisen viikon keskiviikkoon kello 15 mennessä. Lyhytaikaisen hoidon, lastensuojelun, tapaturmakuljetusten ja muiden erillisten kuljetusten tilaukset voivat tulla myös tämän jälkeen, koska Tilaaja ei pysty aina ennakoimaan kuljetustarvetta.

”Sisäisellä koulukuljetuksella” tarkoitetaan osa-alueen (Osa-alueet 1-4) sisällä tapahtuvaa koulukuljetusta. Kuljetuksen alku- ja päätepiste sijaitsevat samalla osa-alueella.

”SITO” tarkoittaa Espoon kaupungin sivistystoimea eli suomenkielistä opetusta (SUKO), suomenkielistä varhaiskasvatusta (SUVA) ja ruotsinkielistä opetusta ja varhaiskasvatusta (SVEBI).

21.5.2021

7062/2020

”SIVI” tarkoittaa Kauniaisten kaupungin Sivistystoimea.

”SOTE” tarkoittaa Kauniaisten kaupungin Sosiaali- ja terveystoimea.

”SOTET” tarkoittaa Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimea, joka vastaa mm. vammaispalvelujen, vanhusten palvelujen ja lastensuojelun järjestämisestä Espoossa.

”Ulkoisella koulukuljetuksella” tarkoitetaan Espoon sisällä tapahtuvaa koulukuljetusta, jossa kuljetuksen alku- ja päätepiste sijaitsevat eri osa-alueilla (osa-alueista 1-4).

”Väljä kuljetus” tarkoittaa kuljetusta, jossa Asiakkaan viereisillä ja kalustotyyppistä riippuen tarvittaessa myös vastakkaisella penkillä ei ole muita Asiakkaita.

3. Hankinnan osa-alueet

Hankinta on jaettu seuraaviin osa-alueisiin:

- Osa-alue 1 Espoonlahden alue
- Osa-alue 2 Keski- ja Pohjois-Espoon alue
- Osa-alue 3 Leppävaaran alue
- Osa-alue 4 Matinkylä-Olarin ja Tapiolan alue
- Osa-alue 5 Espoon ulkopuoliset kuljetukset
- Osa-alue 6 Erityiskuljetukset
- Osa-alue 7 Kauniaisten kuljetukset

Hankinnan osa-alueet muodostuvat useista Asiakasryhmistä, jotka on hinnoiteltu erikseen. Hankinnan osa-alueet ja Asiakasryhmät on kuvattu alla olevassa kuvassa 1.

21.5.2021

7062/2020

	Osa-alue 1. Espoonlahti	Osa-alue 2. Keski- ja Pohjois-Espoo	Osa-alue 3. Leppävaara	Osa-alue 4. Matinkylä- Olari & Tapiola	Osa-alue 5. Espoon ulkupuoliset	Osa-alue 6. Erityis- kuljetukset	Osa-alue 7. Kauniainen
SOTET- kuljetukset	<ul style="list-style-type: none"> • Vanhusten kuljetukset • Vammaisten kuljetukset • Lyhytaikaisen hoidon kuljetukset • Aamu- ja iltapäivähoidon ja lomahoidon kuljetukset 	<ul style="list-style-type: none"> • Vanhusten kuljetukset • Vammaisten kuljetukset • Lyhytaikaisen hoidon kuljetukset • Aamu- ja iltapäivähoidon ja lomahoidon kuljetukset 	<ul style="list-style-type: none"> • Vanhusten kuljetukset • Vammaisten kuljetukset ja opiskelijoiden kuljetukset • Lyhytaikaisen hoidon kuljetukset • Aamu- ja iltapäivähoidon ja lomahoidon kuljetukset 	<ul style="list-style-type: none"> • Vanhusten kuljetukset • Vammaisten kuljetukset • Lyhytaikaisen hoidon kuljetukset • Aamu- ja iltapäivähoidon ja lomahoidon kuljetukset 	<ul style="list-style-type: none"> • Vammaisten kuljetukset • Lyhytaikaisen hoidon kuljetukset • Aamu- ja iltapäivähoidon ja lomahoidon kuljetukset 	<ul style="list-style-type: none"> • Yksilökuljetukset • Lastensuojelun kuljetukset 	<ul style="list-style-type: none"> • Sosiaali- ja terveystoimen kuljetukset, neljä asiakasryhmää
SITO- kuljetukset	<ul style="list-style-type: none"> • Koulukuljetus sisäinen • Koulukuljetus ulkoinen • Erityiskaluston kuljetukset 	<ul style="list-style-type: none"> • Koulukuljetus sisäinen • Koulukuljetus ulkoinen • Erityiskaluston kuljetukset 	<ul style="list-style-type: none"> • Koulukuljetus sisäinen • Koulukuljetus ulkoinen • Erityiskaluston kuljetukset 	<ul style="list-style-type: none"> • Koulukuljetus sisäinen • Koulukuljetus ulkoinen • Erityiskaluston kuljetukset 	<ul style="list-style-type: none"> • Koulukuljetukset 	<ul style="list-style-type: none"> • Opetusjärjestelykuljetukset • Tapaturmakuljetukset • Yksilökuljetukset • Muut erityiskuljetukset • Varhaiskasvatuksen kuljetukset 	<ul style="list-style-type: none"> • Sivistysviraston kuljetukset, neljä asiakasryhmää

Kuva 1. Hankinnan osa-alueet ja Asiakasryhmät

Osa-alueiden 1–4 toiminta-alueet on kuvattu liitteessä 8 Aluekartta.

Tilaja ei sitoudu tiettyihin hankintamääriin sopimuskauden aikana.

Osa-alue 1: Espoonlahden alue

Osa-alueen 1 kuljetukset koskevat niiden alla mainittujen Asiakasryhmien kuljetuksia, joiden ensisijainen Toimipiste sijaitsee Espoonlahden alueella.

Osa-alueen 1 SOTET-kuljetukset:

Vammaisten työ- ja päivätoiminnan, vammaisten lyhytaikaisen hoidon, koululaisten aamu- ja iltapäivähoidon, loma-ajan hoidon sekä vanhusten kuljetukset

Osa-alueen 1 SITO-kuljetukset:

Koulukuljetukset ja erityiskaluston kuljetukset

Osa-alue 2: Keski- ja Pohjois-Espoon alue

Osa-alueen 2 kuljetukset koskevat niiden alla mainittujen Asiakasryhmien kuljetuksia, joiden ensisijainen Toimipiste sijaitsee Keski-Espoon tai Pohjois-Espoon alueella.

Osa-alueen 2 SOTET-kuljetukset:

Vammaisten työ- ja päivätoiminnan, vammaisten lyhytaikaisen hoidon, koululaisten aamu- ja iltapäivähoidon, loma-ajan hoidon sekä vanhusten kuljetukset

21.5.2021

7062/2020

Osa-alueen 2 SITO-kuljetukset:
Koulukuljetukset ja erityiskaluston kuljetukset

Osa-alue 3: Leppävaaran alue

Osa-alueen 3 kuljetukset koskevat niiden alla mainittujen Asiakasryhmien kuljetuksia, joiden ensisijainen Toimipiste sijaitsee Leppävaaran alueella.

Osa-alueen 3 SOTET-kuljetukset:
Vammaisten työ- ja päivätoiminnan, vammaisten lyhytaikaisen hoidon, vammaisten opiskelijoiden (Live ammattiopisto) sekä vammaisten opiskelijoiden lomahoidon (Live ammattiopisto), koululaisten aamu- ja iltapäivähoidon sekä loma-ajan hoidon kuljetukset ja vanhusten kuljetukset

Osa-alueen 3 SITO-kuljetukset:
Koulukuljetukset ja erityiskaluston kuljetukset

Osa-alue 4: Matinkylä-Olarin ja Tapiolan alue

Osa-alueen 4 kuljetukset koskevat niiden alla mainittujen Asiakasryhmien kuljetuksia, joiden ensisijainen Toimipiste sijaitsee Matinkylä-Olarin tai Tapiolan alueella.

Osa-alueen 4 SOTET-kuljetukset:
Vammaisten työ- ja päivätoiminnan, vammaisten lyhytaikaisen hoidon, koululaisten aamu- ja iltapäivähoidon sekä loma-ajan hoidon kuljetukset ja vanhusten kuljetukset

Osa-alueen 4 SITO-kuljetukset:
Koulukuljetukset ja erityiskaluston kuljetukset

Osa-alue 5: Espoon ulkopuoliset

Osa-alueen 5 kuljetukset koskevat niiden Asiakkaiden kuljetuksia, joissa Asiakas kulkee toistuvasti:

- Espoosta Espoon naapurikuntaan (pois lukien Kauniainen)
- Espoon naapurikunnasta (pois lukien Kauniainen) Espooseen
- Espoon naapurikunnasta toiseen Espoon naapurikuntaan tai Espoon naapurikunnan sisällä

Osa-alueen 5 SOTET-kuljetukset:
Vammaisten työ- ja päivätoiminnan, vammaisten lyhytaikaisen hoidon, koululaisten aamu- ja iltapäivähoidon sekä loma-ajan hoidon kuljetukset

Osa-alueen 5 SITO-kuljetukset
Koulukuljetukset

21.5.2021

7062/2020

Osa-alue 6: Erityiskuljetukset

Osa-alueen 6 kuljetuksia ovat alla mainittujen Asiakasryhmien kuljetukset. Osa-alueen 6 kuljetustarpeet ovat usein epäsäännöllisiä ja kuljetuksia voi olla vaikea toteuttaa ryhmäkuljetuksena.

Osa-alueen 6 SOTET-kuljetukset:
Vammaisten yksilökuljetukset ja lastensuojelun kuljetukset

Osa-alueen 6 SITO-kuljetukset:
Opetusjärjestelykuljetukset, tapaturmakuljetukset, yksilökuljetukset, muut erityiskuljetukset ja varhaiskasvatuksen kuljetukset

Osa-alue 7: Kauniaisten kuljetukset

Osa-alueen 7 kuljetukset koskevat alla mainittujen Asiakasryhmien kuljetuksia:

Osa-alueen SOTE-kuljetukset:
Vammaisten työ- ja päivätoiminnan, lyhytaikaisen hoidon, opiskelijoiden kuljetukset ja heidän lomahoitonsa kuljetukset sekä koululaisten loma-ajan hoidon kuljetukset. Satunnaiset vanhusten kuljetukset sekä yksilökuljetukset ja lastensuojelun kuljetukset. Vammaisten ja vanhusten kuljetukset Espoon naapurikunnasta toiseen.

Osa-alueen SIVI-kuljetukset:
Koulukuljetukset Kauniaisissa, Espoossa, Kauniaisista Espooseen tai Espoosta Kauniaisiiin sekä koulukuljetukset muihin naapurikuntiin. Poikkeuksellisesti kauniaislaisten koululaisten kuljetukset Espoon sisällä tai Espoosta muihin naapurikuntiin. Satunnaiset aamu- ja iltapäivätoiminnan kuljetukset, erityiskaluston kuljetukset, opetusjärjestelykuljetukset, tapaturmakuljetukset, yksilökuljetukset, muut erityiskuljetukset ja esiopetuksen kuljetukset.

4. Asiakkaat

Kuljetuksia tarvitsevat Asiakkaat lapsista vanhuksiin. Lähes kaikilla Asiakkailla on erityistarpeita toimintakykynsä takia eivätkä nämä tarpeet aina näy ulospäin. Heidän kognitiivinen, fyysinen, psyykinen tai sosiaalinen toimintakykynsä on tyypillisesti alentunut.

Asiakkaille on tärkeää aikataulujen toimivuus, kuljettajien mahdollisimman pieni vaihtuvuus sekä ystävällinen asiakaspalvelu.

Osa Asiakkaista tarvitsee apua siirtyessään autoon, osalla on mukana erilaisia apuvälineitä, kuten turvaistuin, pyörätuoli tai rollaattori, ja jotkut tarvitsevat erityiskalustoa kuljetuksiinsa. Kuljettavissa on myös erityisturvavöitä, magneettiliivin tai turvavyön lukkosuojan tarvitsevia Asiakkaita. Tilaaja hankkii

21.5.2021

7062/2020

erityisturvavyön, magneettiliivin ja turvavyön lukkosuojat omien Asiakkaidensa kuljetuksiin. Muut apuvälineet ovat Asiakkaiden omia. Kulkemiseen ja kuljettamiseen liittyviä apuvälineitä käyttäviä Asiakkaita kuljetetaan tyypillisesti vanhusten, vammaisten ja aamu- ja iltapäivähoidon kuljetuksissa sekä erityiskaluston kuljetuksissa ja osa-alueen 6 ”Erityiskuljetukset” Asiakkaiden kuljetuksissa.

Osa Asiakkaista tarvitsee Vastaanottajan kodin ja/tai Toimipisteen päähän. Vastaanottajana toimii pääsääntöisesti Asiakkaan Huoltaja tai Toimipisteen edustaja. Kuljettaja ei saa milloinkaan jättää Vastaanottajan tarvitsevia asiakkaita yksin. Tilaaja ilmoittaa Vastaanottajan tarpeesta Palveluntuottajalle etukäteen.

Osa Asiakkaista tarvitsee Avustajan mukaan kuljetukseen. Tilaaja ilmoittaa Avustajan mukanaolosta ja kuljetustarpeista Palveluntuottajalle etukäteen. Espoon kaupunki hankkii tarvittaessa Avustajan.

Asiakkaalla voi sopimuskauden aikana olla tarve kuljetukselle, jossa on porraskiipijä. Espoon kaupunki ei kuitenkaan velvoita, että Palveluntuottajalla on sopimuskaudella käytössään porraskiipijä, sillä tarve porraskiipijälle on hyvin satunnainen. Jos Palveluntuottajalla on porraskiipijä, tilataan Asiakkaan kuljetus lähtökohtaisesti kilpailutuksen perusteella valitulta Palveluntuottajalta. Mikäli Palveluntuottajalla ei ole käytössään porraskiipijää, Tilaajalla on oikeus hankkia kyseisissä tapauksissa Asiakkaalle kuljetuksen muualta.

Tilaajalla on sopimuskaudella oikeus tapauskohtaisesti siirtää Asiakas toisen Palveluntuottajan Asiakkaaksi. Asiakas voidaan siirtää toiselle Palveluntuottajalle mm. tilanteissa, joissa asiakkaan kuljetuksissa on toistuvia ongelmia, joita Palveluntuottaja ei saa korjattua.

5. Osa-alueiden 1–4 kuljetukset

Kappaleissa 5.1–5.6 kerrotaan osa-alueiden 1-4 Asiakasryhmien Asiakkaista ja heidän kuljettamisestaan. Kuljetukset ovat ryhmäkuljetuksia.

5.1. Vanhusten kuljetukset

5.1.1. Vanhusten päivätoiminnan kuljetukset

Vanhusten päivätoiminnan kuljetuksissa Asiakkaita kuljetetaan kodin ja Espoossa sijaitsevan palvelukeskuksen tai muistipalvelukeskusten välillä.

Päivätoiminnan Asiakkaat ovat usein muistisairaita ja/tai heidän toimintakykynsä saattaa olla alentunut tai epävarmaa liikkumisen, tasapainon, kuulon tai näön osalta. Asiakkaat ovat usein hauraita ja autettavia. Kuljettajan on huolehdittava Asiakkaan turvallisesta autoon nousemisesta ja autosta poistumisesta. Usealla vanhuksella on mukana liikkumisen apuväline, esimerkiksi rollaattori tai pyörätuoli.

21.5.2021

7062/2020

Vanhusten päivätoimintaa järjestetään tammikuun 2021 tilanteen mukaan arkisin (ma-pe) kuudessa eri toimipisteessä Espoossa. Toimipisteiden määrässä ja sijainnissa sekä kuljetusten määrässä voi tapahtua muutoksia. Vanhukset kuljetetaan neljään palvelukeskukseen pääsääntöisesti samalta alueelta kuin missä Toimipiste sijaitsee. Palveluntuottaja kuljettaa osan Asiakkaista kahteen muistipalvelukeskukseen eri alueilta.

Asiakkaat tarvitsevat palvelua pääsääntöisesti yhtenä päivänä viikossa. Toiminnan alkamis- ja päättymisaika määrittää reitityksen. Suurimmassa osassa toimintaa on kello 10–16 ja jossain kello 9–15. Palvelukeskuksissa Asiakkaat vaihtuvat noin kolmen-neljän kuukauden välein. Muistipalvelukeskusten asiakkaat vaihtuvat harvemmin. Juhlapyhinä ja kesäaikoina Tilaaja voi supistaa ja keskittää toimintaa eri toimipisteisiin.

Kuljettaja soittaa Toimipisteeseen aina ennen saapumistaan, jotta Vastaanottaja on oikea-aikaisesti paikalla. Jos Asiakas tarvitsee Vastaanottajan myös kodin päässä, Tilaaja ilmoittaa tästä tilauksen yhteydessä. Poikkeuksellisesti Asiakkaalla voi olla kuljetuksessa mukana Avustaja. Tilaaja ilmoittaa Avustajan tarpeesta tilauksen yhteydessä.

5.1.2. Vanhusten kylvetyspalvelujen kuljetukset

Kylvetyspalvelujen kuljetuksissa Palveluntuottaja kuljettaa Asiakkaita kodin ja kylvetystä järjestävän Toimipisteen välillä.

Asiakkaiden toimintakyky saattaa olla alentunut tai epävarmaa liikkumisen, tasapainon, kuulon tai näön osalta. Kuljettajan on huolehdittava Asiakkaan turvallisesta autoon nousemisesta ja autosta poistumisesta. Asiakkailla voi olla mukana liikkumisen apuväline, esimerkiksi rollaattori tai muu apuväline, kuten suihkutuoli.

Tammikuun 2021 tiedon mukaan vanhusten kylvetyspalvelukuljetuksia tarvitaan yhteen tai kahteen eri Toimipisteeseen, mutta määrä ja sijainti voivat muuttua sopimuskauden aikana. Suunnitelman mukaan kylvetyspalvelua järjestetään tiistaisin ja torstaisin kello 8–15 välillä. Päivä on jaettu kahteen osaan, jolloin kylvetystä järjestetään kello 8–11 ja 12–15. Päivät ja kellonajat voivat muuttua sopimuskauden aikana. Asiakkaiden vaihtuvuus kylvetyspalvelujen kuljetuksissa on pientä. Kuljetuksia tarvitaan myös ympäri vuoden.

Kuljettaja soittaa Toimipisteeseen aina ennen saapumistaan, jotta Vastaanottaja on oikea-aikaisesti paikalla. Jos Asiakas tarvitsee Vastaanottajan myös kodin päässä, Tilaaja ilmoittaa tästä tilauksen yhteydessä.

5.2. Vammaisten kuljetukset

5.2.1. Vammaisten työ- ja päivätoiminnan kuljetukset

Työ- ja päivätoiminnan kuljetuksilla tarkoitetaan kehitysvammaisten ja autististen nuorten ja aikuisten ryhmäkuljetuksia työ- ja päivätoiminnan Toimipisteen ja asiakkaan asuinpaikan, kuten asumisyksikön tai kodin välillä.

21.5.2021

7062/2020

Työ- ja päivätoimintayksiköiden Asiakkaat ovat yli 17-vuotiaita kehitysvammaisia tai autistisia henkilöitä. Asiakkailla voi olla eriasteisia kuulo-, näkö- tai liikuntavammoja, muita sairauksia tai haastavaa käyttäytymistä. Osa Asiakkaista käyttää kuljetuspalvelua viitenä arkipäivänä viikossa, jotkut Asiakkaat vain osaviikkoisesti.

Asiakkaiden hakuajat ovat pääsääntöisesti kello 7–9 ja lähtöajat Toimipisteestä kello 15–17. Kellonaikoihin voi tulla muutoksia.

Työ- ja päivätoiminnan ryhmäkuljetukset suuntautuvat tällä hetkellä Espoon kaupungin Kuninkaantien ja Riilahden toimintakeskuksiin sekä Rinnekoti-Säätiön ja Autismisäätiön toimintakeskuksiin. Toimintakeskusten määrä ja sijainti voi muuttua sopimuskauden aikana. Heinäkuussa toiminta on pääosin suljettu.

Useilla Asiakkailla on kommunikointivaikeuksia ja erityistä ohjauksen tarvetta. Tämän vuoksi Palveluntuottajan ja Kuljettajien tulee huomioida Asiakkaiden erityinen valvonnan ja huolenpidon tarve kuljetuksen aikana. Reititystä ei saa tehdä liian tiukaksi, koska Asiakkaan autoon tulo voi toisinaan kestää. On erityisen tärkeää, että Palveluntuottaja toteuttaa kuljetukset sovittujen aikataulujen mukaisesti.

Mikäli Toimipiste on niin sopinut Palveluntuottajan kanssa, tulee Kuljettajan soittaa Toimipisteeseen ennen saapumistaan, jotta Vastaanottaja on oikea-aikaisesti paikalla.

Kaikki Asiakkaat tarvitsevat Vastaanottajan, ellei Tilaaja toisin ilmoita. Kuljettaja ei saa koskaan jättää Vastaanottajan tarvitsevia Asiakkaita yksin.

Jotkut Asiakkaat voivat tarvita väljemmän kuljetuksen, jolloin Asiakkaan ympärillä on oltava tyhjiä istuimia. Asiakkaalle järjestetään väljä kuljetus vain poikkeustapauksissa. Tilaaja päättää väljän kuljetuksen tarpeesta.

5.2.2. Opiskelijoiden kuljetukset ja loma-ajan hoidon kuljetukset

Osa-alueeseen 3 sisältyy lisäksi opiskelijoiden kuljetuksia Live ammattiopiston Leppävaaran toimipisteeseen arkipäivisin oppilaitoksen toiminta-aikana ja loma-aikana. Ainakin vuonna 2021 Toimipiste on heinäkuussa suljettuna.

Oppilaitoksen toiminta-aikana kuljetukset toteutuvat Asiakkaiden lukujärjestyksen mukaan. Tyypilliset Asiakkaiden työajat ovat maanantaista torstaihin kello 9–15 ja perjantaisin kello 9–13 (tammikuun 2021 tilanne). Loma-ajan hoitoa toteutetaan oppilaitoksen tiloissa kello 8–16. Kellonajoissa voi tulla muutoksia.

Muilta osin Asiakkailla on samanlaisia erityispiirteitä ja vaatimuksia kuin yllä mainitussa työ- ja päivätoiminnan kuljetuskokonaisuudessa.

21.5.2021

7062/2020

5.3. Vammaisten lyhytaikaisen hoidon kuljetukset

Lyhytaikainen hoito on lapsille, nuorille ja aikuisille kehitysvammaisille, autistisille tai vaikeasti vammaisille henkilöille järjestettävää hoitoa kodin ulkopuolella. Hoitoa järjestetään asumisyksiköissä tai yksityisissä perheissä.

Tilaaaja myöntää Asiakkaille kuljetuksen hoitopaikan ja kodin, koulun, oppilaitoksen tai työ-/päivätoimintapaikan välille. Asiakkaalla on oikeus enintään kahteen matkaan hoitopäivää kohden. Hoitojaksojen pituudet vaihtelevat, joten kuljetustarpeet ovat melko epäsäännöllisiä.

Suurin osa lyhytaikaisessa hoidossa käyvistä Asiakkaista kulkee arkisin Palveluntuottajan kuljetuksessa vammaisten päivä- tai työtoimintaan, aamu- ja iltapäivähoitoon tai kouluun, mutta osa Asiakkaista tarvitsee ainoastaan lyhytaikaisen hoidon kuljetuksen.

Asiakkaan siirtyessä lyhytaikaisen hoidon kuljetukseen Asiakkaan Palveluntuottaja pysyy samana.

Tilaaaja päättää ainoastaan lyhytaikaisen hoidon kuljetuksen tarvitsevien asiakkaiden Palveluntuottajan tapauskohtaisesti. Näitä asiakkaita on vuoden aikana muutama.

Suuri osa hoitopaikoista on Espoon alueella, mutta osa Asiakkaista kuljetetaan Espoon naapurikuntien lyhytaikaisen hoidon yksiköihin. Asiakkailla voi olla eri lähtö- ja paluusoite. Kuljetuksia voi olla myös viikonloppuisin.

Asiakkaan omainen tai muu henkilö voi toimia tarvittaessa kuljetuksessa Avustajana, mutta Tilaaaja ei korvaa Avustajan kuljetusta takaisin lähtöosoitteeseen. Avustajasta ilmoitetaan kuljetusta tilattaessa. Mukana voi olla apuvälineitä ja toisinaan välineiden kuljettamiseen tarvitaan toinen auto.

5.4. Koululaisten aamu- ja iltapäivähoidon ja lomahoidon kuljetukset

Aamu- ja iltapäivähoidon kuljetuksia järjestetään niille kehitysvammaisille ja vaikeasti autistisille lapsille, jotka osallistuvat koululla järjestettävään hoitoon. Kuljetuksia tarvitaan koulujen työpäivinä. Osa Asiakkaista ei ole hoidossa aamulla tai iltapäivällä, vaan kulkee kotoa kouluun työjärjestyksen mukaan tai oppitunnin päätyttyä koulusta kotiin. Aamu- ja iltapäivähoitoa järjestetään pääsääntöisesti lapsen omalla koululla. Hoitopaikat ovat auki kello 7–17. Kellonaikoihin voi tulla muutoksia.

Aamu- ja iltapäivähoidon kuljetuksissa olevat Asiakkaat tekevät noin 12 uimahallikäyntiä lukuvuoden aikana. Tilaaaja tilaa nämä kuljetukset erikseen Palveluntuottajalta. Palveluntuottaja määräytyy Toimipisteen sijainnin perusteella.

Loma-ajan hoidon kuljetukset ovat koulujen loma-aikoina arkipäivinä tarvittavia kuljetuksia. Tällöin kuljetettavien määrä voi olla pienempi, kuljetuksiin voi tulla uusia Asiakkaita ja toimintaa voidaan supistaa ja keskittää eri Toimipisteisiin.

21.5.2021

7062/2020

Asiakkaita ei siirretä toisen Palveluntuottajan kuljetuksiin, vaikka Toimipiste vaihtuisi lomahoidon ajaksi. Jos Asiakas tulee vain lomahoidon kuljetuksiin, Tilaaja määrittää Palveluntuottajan tapauskohtaisesti. Lomahoito toteutetaan koulujen tiloissa kello 7.30–16.30 välisenä aikana. Kellonaikoihin voi tulla muutoksia.

Aamu- ja iltapäivähoidon sekä lomahoidon kuljetukset järjestetään kodin ja hoitopaikan välillä. Osa Asiakkaista tarvitsee kuljetuksen vain toiseen suuntaan, ja jotkut tarvitsevat kuljetuksen vain osalle viikkoa.

Osalle aamu- ja iltapäivähoidossa tai lomahoidossa käyvistä Asiakkaista kuljetus järjestetään kahdesta eri kotiosoitteesta pääsääntöisesti Espoon sisällä. Tammikuussa 2020 useimmat kahdesta osoitteesta kuljetuksen saavat Asiakkaat tarvitsivat kuljetusta eri osoitteista vuoroviikoin. Kuljetustarpeet voivat kuitenkin vaihdella ja niihin tehdään muutoksia muun muassa vuorotyössä käyvien Huoltajien työvuorojen vuoksi.

Hoidon kuljetuksissa ennakoitavuus, pysyvyys ja Kuljettajien pieni vaihtuvuus on tärkeää. Useimmilla Asiakkaista on kommunikointivaikeuksia ja erityistä ohjauksen tarvetta. Tämän vuoksi Palveluntuottajan ja Kuljettajien tulee huomioida Asiakkaiden erityinen valvonnan ja huolenpidon tarve kuljetuksen aikana. Palveluntuottaja ei saa tehdä reititystä liian tiukaksi, koska Asiakkaan autoon tulo voi toisinaan kestää.

Mikäli Toimipiste on niin sopinut Palveluntuottajan kanssa, Kuljettaja soittaa Toimipisteeseen ennen saapumistaan, jotta Vastaanottaja on oikea-aikaisesti paikalla.

Kaikki asiakkaat tarvitsevat Vastaanottajan, ellei toisin ilmoiteta. Vastaanottajan tarvitsevia Asiakkaita ei saa jättää koskaan yksin.

5.5. Sisäiset ja ulkoiset koulukuljetukset

Osa-alueilla 1–4 olevat koulukuljetukset on jaettu sisäisiin kuljetuksiin, ulkoisiin kuljetuksiin ja erityiskaluston kuljetuksiin

Koulukuljetuksia järjestetään Espoon suomen- ja ruotsinkielisten peruskoulujen oppilaille, minkä lisäksi käynnissä olevan oppivelvollisuusiän laajentamisuudistuksen myötä koulukuljetukset voivat laajentua koskemaan myös toisen asteen opiskelijoita. Suuri osa sisäisten ja ulkoisten kuljetusten Asiakkaista on erityisoppilaita ja vain pienellä osalla on kuljetus esimerkiksi turvattoman koulutien vuoksi.

Asiakkailla on pääsääntöisesti kaksi kuljetusta päivässä. Joillakin Asiakkailla on kuljetus vain toiseen suuntaan, osanaikaa viikosta tai esimerkiksi joka toinen viikko. Poikkeustapauksissa Asiakkailla voi olla kolme tai useampia kuljetuksia päivässä. Joillakin Asiakkailla voi olla Espoon sisällä eri lähtö- ja paluusoite aamu- ja iltapäivän kuljetuksessa.

21.5.2021

7062/2020

Kuljetukset järjestetään pääsääntöisesti kodin ja koulun välillä, mutta osalla Asiakkaista voi olla kuljetus omalta koululta kaupungin järjestämään iltapäivätoimintaan toiselle koululle. Suurin osa Asiakkaista kulkee oman koulun iltapäivätoiminnasta kotiin.

Asiakkaille myönnettyjen kuljetusjaksojen pituudet vaihtelevat. Pääsääntöisesti kuljetus myönnetään koko lukuvuodelle, mutta osalla Asiakkaista kuljetustarve kestää vain osan lukuvuodesta. Kuljetusjakson pituus voi vaihdella päivistä kuukausiin.

Koulukuljetukset tapahtuvat koulupäivinä, joiden määrä on noin 188–190 lukuvuoden aikana. Kuljetus kevät- ja/tai joulujuhlaan voidaan tarvita joko lauantaina tai jonain arki-iltana.

Asiakkaiden hakuajat kotiosoitteista ovat pääsääntöisesti kello 7–9 ja lähtöajat koululta kello 15–17. Kuljetuksia voi olla myös ilta-aikaan, mikäli opetuksen järjestäminen tämän vaatii. Nämä ovat yksittäisiä kuljetustarpeita esimerkiksi iltakoulun vuoksi.

Kouluilla voi olla mahdollisuus saada yksi tai useampi (lukuvuonna 2021–2022 yksi) arkipäivä vapaaksi lukuvuoden aikana korvaamalla se tai ne lauantaina pidetyllä koulupäivällä. Näissä tilanteissa kuljetukset järjestetään pääsääntöisesti sen arkipäivän työjärjestyksen mukaisesti, jonka lauantapäivä korvaa.

Joidenkin Asiakkaiden koulukuljetustarve on riippuvainen lukujärjestyksestä ja/tai linja-autoaikatauluista, joten näillä oppilaille ei ole kuljetusta joka koulupäivä. Osa Asiakkaista saa kuljetuksen ainoastaan pimeälle ajalle (1.10.–31.3.) tai talviajalle (1.11.–31.3.).

Asiakas voi tarvittaessa kuljettaa mukanaan opetukseen liittyviä välineitä (esimerkiksi suksia, luistimia ja mailloja) ilman lisäveloitusta.

Tilaaja määrittelee, mikäli Asiakas tarvitsee Avustajan matkan aikana. Osa oppilaista voidaan luovuttaa vain Vastaanottajalle, jolloin heitä ei saa jättää yksin. Tilaaja merkitsee järjestelmään tarpeen Vastaanottajasta.

Koulukuljetuksia on lisäksi hoidon kuljetuksissa, erityiskaluston kuljetuksissa, Espoon ulkopuolisissa kuljetuksissa, tapaturmakuljetuksissa, yksilökuljetuksissa, opetusjärjestelykuljetukset, lastensuojelun kuljetuksissa sekä muissa erillisissä kuljetuksissa. Näistä kuljetuksista on kerrottu tarkemmin edellä sekä alla.

5.6. Erityiskaluston kuljetukset

Erityiskaluston kuljetuksilla tarkoitetaan niitä koulukuljetuksia, joissa kuljetettava tarvitsee tietynlaisen ajoneuvon käyttämänsä apuvälineen tai muun syyn vuoksi. Kuljetettavat voivat olla esimerkiksi perusopetuksen oppilaita, joilla on pyörätuoli tai erityisopetuksen oppilaita, joilla on tarve väljemmälle kuljetukselle.

21.5.2021

7062/2020

Jotkut Asiakkaat voivat tarvita väljemmän kuljetuksen, jolloin asiakkaan ympärillä on oltava tyhjiä istuimia. Asiakkaalle järjestetään väljä kuljetus vain poikkeustapauksissa. Tilaaja päättää väljän kuljetuksen järjestämisestä.

Erityiskaluston kuljetuksissa olevat oppilaat voivat tarvita uimahallikuljetuksia. Tilaaja tilaa nämä kuljetukset erikseen Palveluntuottajalta.

Koulukuljetuksista on kerrottu tarkemmin kohdassa 5.5. sisäiset ja ulkoiset koulukuljetukset.

6. Osa-alue 5. Espoon ulkopuoliset kuljetukset

6.1. Vammaisten työ- ja päivätoiminnan kuljetukset

Espoon ulkopuolisilla työ- ja päivätoiminnan kuljetuksilla tarkoitetaan kehitysvammaisten ja autististen nuorten ja aikuisten ryhmäkuljetuksia Espoon naapurikunnissa sijaitseviin työ- ja päivätoiminnan toimintakeskuksiin. Espoon ulkopuolisiin kuljetuksiin kuuluvat lisäksi Asiakkaiden kuljetukset Espoon naapurikunnasta Espossa sijaitseviin työ- ja päivätoiminnan toimipisteisiin sekä kuljetukset Espoon naapurikunnasta toiseen. Espoon Asiakkaiden kuljetukset Espossta Kauniaisiin ja Kauniaisista Esposseen eivät kuitenkaan ole Espoon ulkoisia kuljetuksia.

Työ- ja päivätoiminnan ulkoiset kuljetukset suuntautuvat tällä hetkellä Rinnekoti-Säätiön ja Autismisäätiön toimintakeskuksiin Helsingissä ja Vantaalla. Toimintapisteiden määrä ja sijainti voi muuttua sopimuskauden aikana. Heinäkuussa toiminta on pääosin suljettu.

Asiakkaista ja heidän kuljettamisestaan on kerrottu tarkemmin kappaleessa 5.2.1.

6.2. Vammaisten lyhytaikaisen hoidon kuljetukset

Suurin osa lyhytaikaisessa hoidossa käyvistä Asiakkaista kulkee arkisin Espoon ulkopuolisten kuljetusten Palveluntuottajan kuljetuksessa vammaisten päivä- tai työtoimintaan, aamu- ja iltapäivähoitoon tai kouluun, mutta osa asiakkaista tarvitsee vain lyhytaikaisen hoidon kuljetuksen.

Asiakkaan siirtyessä väliaikaisesti lyhytaikaisen hoidon kuljetukseen Asiakkaan Palveluntuottaja pysyy samana.

Tilaaja päättää ainoastaan lyhytaikaisen hoidon kuljetuksen tarvitsevien Asiakkaiden Palveluntuottajan tapauskohtaisesti. Näitä Asiakkaita on vuoden aikana muutama.

Lyhytaikaisen hoidon Asiakkaista ja heidän kuljettamisestaan on kerrottu tarkemmin kappaleessa 5.3.

21.5.2021

7062/2020

6.3. Koululaisten aamu- ja iltapäivähoidon ja lomahoidon kuljetukset

Espoon ulkopuolisia aamu- ja iltapäivähoidon kuljetuksia järjestetään niille kehitysvammaisille ja vaikeasti autistisille lapsille, jotka osallistuvat koululla järjestettävään hoitoon.

Hoitoa järjestetään Valteri-kouluilla, Ruskeasuon koululla ja Zacharias Topelius koululla (tammikuun 2021 tilanne). Kohteet voivat muuttua sopimuskauden aikana.

Espoon ulkopuolisissa kuljetuksissa noudatetaan multa osin kohdassa 5.4 ”Koululaisten aamu- ja iltapäivähoidon kuljetukset ja lomahoito” sovittua.

6.4. Koulukuljetukset

Espoon ulkopuolisilla koulukuljetuksilla tarkoitetaan niitä koulukuljetuksia, joissa opetus tapahtuu Espoon naapurikunnassa. Lähtö- ja paluusoite voivat olla Espoossa tai sen naapurikunnassa.

Kuljetuksia on Pitäjänmäen kouluun, Valteri-koulun yksiköihin, Ruskeasuon kouluun ja Zacharias Topelius kouluun (tammikuun 2021 tilanne). Kohteet voivat muuttua sopimuskauden aikana.

Koulukuljetuksista on kerrottu tarkemmin kohdassa 5.5. ”Sisäiset ja ulkoiset koulukuljetukset”.

7. Osa-alue 6. Erityiskuljetukset

7.1. Sosiaali- ja terveystoimen erityiskuljetukset

7.1.1. Sosiaali- ja terveystoimen yksilökuljetukset

Yksilökuljetukset ovat sosiaali- ja terveystoimen Asiakkaiden kuljetuksia, joissa pätevät kulloisestakin Asiakkaasta ja hänen tarpeistaan riippuen vammaisten kuljetusten tai vanhusten kuljetusten menettelytavat alla olevat lisäykset huomioiden. Tilaaja ilmoittaa aina kuljetustilauksen yhteydessä, sovelletaanko kuljetuksessa vammaisten vai vanhusten kuljetusten menettelytapoja-

Yksilökuljetus on keino varmistaa Asiakkaan ja muiden osapuolten hyvinvointi tai turvallisuus kuljetuksen aikana. Asiakkaalla saattaa olla esimerkiksi tavanomaisesta poikkeavaa käyttäytymistä eikä hänen kuljetustaan siksi voida toteuttaa ryhmäkuljetuksena vaarantamatta asiakkaan, muiden Asiakkaiden tai Kuljettajan turvallisuutta. Tilaaja on myöntänyt Asiakkaille yksilökuljetuksen esimerkiksi psyykkisten ongelmien tai aggressiivisen käytöksen vuoksi.

Yksilökuljetuksessa Palveluntuottaja kuljettaa Asiakkaan suorinta reittiä pääsääntöisesti asuinpaikasta Toimipisteeseen tai Toimipisteestä asuinpaikkaan. Tilaaja ilmoittaa Palveluntuottajalle Asiakkaan kuljetuksen reitittämiseksi tarpeen mukaan joko lähtöajan kotoa tai saapumisajan Toimipisteeseen.

21.5.2021

7062/2020

Tilaaaja päättää, järjestetäänkö Asiakkaan kuljetus yksilökuljetuksena. Kuljetuksia voidaan tarvita poikkeuksellisesti myös Espoon naapurikunnasta Espooseen, Espoosta sen naapurikuntaan tai naapurikunnasta toiseen.

Tilaaaja voi pyytää asiakkaalle erittäin painavasta syystä vakiokuljettajaa. Tällöin Palveluntuottaja järjestää Asiakkaalle mahdollisimman pysyvän Kuljettajan ja pitää Kuljettajan sijaisten määrän mahdollisimman vähäisenä.

Asiakkailla voi olla yksilökuljetuksen lisäksi kuljetuksessaan Avustaja ja/tai erilaisia apuvälineitä.

7.1.2. Lastensuojelun kuljetukset

Lastensuojelun kuljetuksia järjestetään eri ikäisille lapsille pääsääntöisesti tilapäisen asuinpaikan ja koulun tai varhaiskasvatuksen yksikön välille. Suurin osa kuljetuksista ajetaan Espoon sisällä, mutta vastaanottoperheitä asuu myös Espoon naapurikunnissa, kuten Vantaalla, Kirkkonummella ja Vihdissä.

Lastensuojelun tilaukset ja niitä koskevat muutokset tulevat toisinaan hyvin lyhyellä varoitusajalla. Osa Asiakkaista tarvitsee kuljetuksen vain lyhyelle ajanjaksolle. Osa kuljetettavista on jo valmiiksi koulukuljetuksissa tai varhaiskasvatuksen kuljetuksissa ja siirtyy määrääjäksi tai toistaiseksi lastensuojelun kuljetukseen.

Tietoturvaan on kiinnitettävä erityistä huomiota lastensuojelun Asiakkaiden kohdalla, eikä Asiakkaan kuljetuksesta saa antaa tietoja lapsen Huoltajalle tai muille, vaan tieto kulkee ainoastaan Tilaaajan tilaavan lastensuojeluyksikön kautta.

Lastensuojelun kuljetuksissa noudatetaan muilta osin koulukuljetusten tai varhaiskasvatuksen menettelytapoja sen mukaan, onko kyseessä oppilas vai varhaiskasvatusikäinen.

7.2. Sivistystoimen erityiskuljetukset

7.2.1. Opetusjärjestelykuljetukset

Opetusjärjestelykuljetukset ovat koulukuljetuksia, joissa pätevät koulukuljetusten menettelytavat alla olevat lisäykset huomioiden.

Opetusjärjestelykuljetuksissa Asiakkaita kuljetetaan kahden koulun välillä. Palveluntuottaja kuljettaa Asiakkaan tämän omalta koululta esimerkiksi toisella koululla järjestettävän oman katsomusaineen oppitunnille tai noutaa sieltä ja vie Asiakkaan omalle koululle. Kuljetustarve on koulupäivän aikana.

Opetusjärjestelykuljetuksissa kuljetus tarvitaan koululta toiselle koululle, jolloin Asiakas saapuu kuljetukseen heti edellisen oppitunnin päätyttyä ja kuljetetaan toiselle koululle niin, että oppilas ehtii seuraavalle oppitunnille.

Asiakkaat tarvitsevat kuljetusta keskimäärin yhtenä päivänä viikossa. Asiakkaiden määrät ja tarvittavien kuljetusjaksojen pituudet vaihtelevat.

21.5.2021

7062/2020

7.2.2. Tapaturmakuljetukset

Tapaturmakuljetukset ovat koulukuljetuksia, joissa pätevät koulukuljetusten menettelytavat alla olevat lisäykset huomioiden. Kuljetuksia järjestetään pääsääntöisesti koulun lähialueelta.

Tapaturmakuljetukset ovat kuljetuksia, joissa Asiakas tarvitsee kuljetuksen tapaturman, kuten esimerkiksi murtuneen jalan vuoksi pääsääntöisesti kodin ja koulun välille. Kuljetustarve ilmenee usein yllättäen, minkä vuoksi tilaukset voivat tulla myös Keskiviikkosäännöstä poiketen. Kuljetustarve on keskimäärin muutamia viikkoja, mutta se voi kestää alkuperäisessä tilauksessa ilmoitettua jaksoa pidempään. Tällöin Tilaaja ilmoittaa uuden kuljetustarpeen mahdollisimman pikaisesti eikä kuljetukseen saa tulla katkoa.

Tapaturmakuljetusten osalta Tilaaja ilmoittaa mahdollisen tarpeen tietynlaiselle kalustolle. Asiakkaalla voi olla erityisen kaluston tarve esimerkiksi kipsatun jalan tai pyörätuolin vuoksi.

7.2.3. Sivistystoimen yksilökuljetukset

Yksilökuljetukset ovat koulukuljetuksia tai varhaiskasvatuksen kuljetuksia, joissa pätevät koulukuljetusten tai varhaiskasvatuksen menettelytavat alla olevat lisäykset huomioiden.

Yksilökuljetus on keino varmistaa Asiakkaan ja muiden osapuolten hyvinvointi tai turvallisuus kuljetuksen aikana. Yksilökuljetuksessa Palveluntuottaja kuljettaa Asiakkaan suorinta reittiä pääsääntöisesti asuinpaikasta Toimipisteeseen tai Toimipisteestä asuinpaikkaan. Tilaaja ilmoittaa Palveluntuottajalle asiakkaan kuljetuksen reitittämiseksi joko lähtöajan asuinpaikasta tai saapumisajan Toimipisteeseen.

Tilaaja päättää, järjestetäänkö asiakkaan kuljetus yksilökuljetuksena. Kuljetuksia voidaan tarvita poikkeuksellisesti myös Espoon naapurikunnasta Espooseen, Espoosta sen naapurikuntaan tai naapurikunnasta toiseen.

Kuljettajien määrä ja vaihtuvuus on toivottavaa pitää yksilökuljetuksissa mahdollisimman pienenä.

Asiakkailla voi olla yksilökuljetuksen lisäksi kuljetuksessaan Avustaja ja/tai erilaisia apuvälineitä.

7.2.4. Muut erityiskuljetukset

Muut erityiskuljetukset ovat koulukuljetuksia tai varhaiskasvatuksen kuljetuksia, joissa pätevät koulukuljetusten tai varhaiskasvatuksen menettelytavat alla olevat lisäykset huomioiden.

Muut erityiskuljetukset ovat kuljetuksia, joissa kuljetustarve voi ilmetä Keskiviikkosäännöstä poiketen. Kuljetustarve on pääsääntöisesti hyvin lyhytaikaista ja vain poikkeustapauksissa Asiakkaalle tarvitaan kuljetus pidemmälle aikavälille. Tilaaja voi ilmoittaa Palveluntuottajalle joko lähtöajan kotoa tai saapumisajan Toimipisteeseen.

21.5.2021

7062/2020

7.2.5. Varhaiskasvatuksen kuljetukset

Varhaiskasvatuksen kuljetukset ovat kasvun ja oppimisen tukea tarvitsevien, esiopetukseen osallistuvien sekä muiden varhaiskasvatukseen osallistuvien lasten kuljetuksia.

Asiakkaat ovat alle kouluikäisiä lapsia, herkkiä ja useilla heistä on erityisen tuen tarve. Osalla Asiakkaista voi myös olla fyysisiä erityisvaateita, kuten esimerkiksi lihasheikkoutta. Varhaiskasvatuksen Asiakkaita kuljettaessa on erityisen tärkeää kommunikoida selkeää kieltä käyttäen ja luoda Asiakkaalle turvallinen olo koko kuljetustapahtuman ajaksi.

Varhaiskasvatuksen Asiakkaita kuljetetaan pääsääntöisesti kodin ja varhaiskasvatuksen yksikön tai kodin ja koulun esiopetuspaikan välillä. Kuljetusmatkat vaihtelevat Asiakaskohtaisesti ja osalla Asiakkaista on kuljetus vain toiseen suuntaan.

Varhaiskasvatuksen kuljetuksia tarvitaan pääsääntöisesti arkipäivisin. Kuljetukset ovat luonteeltaan pysyviä eli niihin tehdään harvoin aikataulu- ja osoitemuutoksia. Koulujen loma-aikoina kuljetettavien määrä saattaa poiketa tavanomaisesta ja kuljetuksiin voi myös tulla uusia asiakkaita.

Kuljettaja luovuttaa varhaiskasvatuksen Asiakkaat aina Vastaanottajalle eikä jätä Asiakkaita milloinkaan yksin. Kuljettaja soittaa Toimipisteeseen aina ennen saapumistaan, jotta Vastaanottaja on oikea-aikaisesti paikalla. Osalla Asiakkaista on mukana oma turvaistuin, jota käytetään kuljetuksessa. Asiakkaat voivat tarvita myös muunlaisia apuvälineitä mukana kuljetuksessa ja jotkin Asiakkaat saattavat tarvita Avustajan läsnäoloa.

Varhaiskasvatuksen kuljetuksissa Kuljettajalta odotetaan erityisen huolellista ja vastuullista toimintaa, sillä Asiakkaat ovat pieniä lapsia. Vuorovaikutus eri osapuolten kesken sekä turvallisuuden tunnetta lisäävä käytös ovat erityisen tärkeitä luomaan luottavaisen suhteen kuljetettavan Asiakkaan, hänen Huoltajansa ja Kuljettajan välille. Kuljettajan kielitaito ja vuorovaikutustaidot ovat erityisen tärkeitä ja Kuljettajan tulee puhua ymmärrettävästi ja rauhallisesti. Varhaiskasvatuksen kuljetuksissa Kuljettajilta toivotaan kokemusta tämän asiakastyypin kuljettamisesta ja Kuljettajien vaihtuvuus on pidettävä mahdollisimman pienenä.

8. Osa-alue 7 Kauniaisten kuljetukset

Kauniaisten kuljetukset kohdistuvat pääosin pääkaupunkiseudulle, mutta satunnaisesti myös muihin Uudenmaan kuntiin.

Kauniaisten Asiakasryhmien kuljetukset ovat jaoteltu seuraavasti:

SOTE -kuljetukset

21.5.2021

7062/2020

Vammaisten kuljetukset (työ- ja päivätoiminta), lyhytaikainen hoito, opiskelijoiden kuljetukset ja heidän lomahoidon kuljetukset, koululaisten loma-ajan hoidon kuljetukset Kauniaisista ja Espoosta muihin naapurikuntiin

Yksilökuljetukset ja lastensuojelun kuljetukset ja satunnaiset vanhusten kuljetukset Kauniaisissa ja Espoossa, Kauniaisista Espooseen ja Espoosta Kauniaiisiin (myös kuljetukset Espoon sisällä)

Yksilökuljetukset ja lastensuojelun kuljetukset ja satunnaiset vanhusten kuljetukset Kauniaisissa ja Espoossa, Kauniaisista Espooseen ja Espoosta Kauniaiisiin (myös kuljetukset Espoon sisällä)

Yksilökuljetukset ja lastensuojelun kuljetukset Kauniaisista ja Espoosta Espoon naapurikuntiin

Vammaisten ja vanhusten kuljetukset Espoon naapurikunnasta toiseen

SIVI -kuljetukset

Koulukuljetukset, esiopetuksen kuljetukset, ap/ip-kuljetukset Espoon ja Kauniaisten alueilla

Koulukuljetukset, esiopetuksen kuljetukset, ap/ip-kuljetukset Espoon ja Kauniaisten naapurikuntiin/-kunnista

Yksilökoulukuljetukset ml. esiopetuksen kuljetukset, ap/ip-kuljetukset Espoon ja Kauniaisten alueilla

Yksilökoulukuljetukset ml. esiopetuksen kuljetukset, ap/ip-kuljetukset Espoon ja Kauniaisten naapurikuntiin/-kunnista

Kauniaisten Asiakasryhmien kuljetukset vastaavat sisällöltään pääasiallisesti edellä kohdissa 5-7 kuvattuja kuljetuksia. Vanhusten kuljetusten osalta tarve on satunnaista.

9. Sopimuksen käyttö ja tilaaminen

Tilaaaja voi tilata palveluita tarpeensa mukaan tämän sopimuksen mukaisin hinnoin ja sopimusehdoin. Hankinta-asiakirjoissa arvioidut asiakas- ja kuljetusmäärät kuvaavat tilannetta aiemmalla sopimuskaudella ja tilausmäärät voivat muuttua sopimuskauden kuluessa. Myös Palvelun piiriin kuuluvien toimipisteiden lukumäärät ja sijainnit voivat muuttua.

Yksittäisen Asiakkaan Palveluntuottaja määräytyy Hankinnan osa-alueen perusteella. Tilaaaja ei vaihda Palveluntuottajaa asiakkaan lyhytaikaisen kuljetustarpeen muutoksen takia. Lyhytaikaisia kuljetustarpeita voivat olla esimerkiksi kuljetukset Asiakkaan työelämää tutustumisen aikaiseen sijaintiin tai lyhytaikaisen hoidon kuljetukset.

Tilaaminen Espoon kaupunki

21.5.2021

7062/2020

Espoon kaupungin tilaus uudesta kuljetustarpeesta tehdään sähköisesti Tilaajan järjestelmän kautta tai poikkeuksellisesti sähköpostitse. Tilaaja toimittaa Palveluntuottajalle tiedot kuljetettavista Asiakkaista (nimi, lähtöosoite, kohteen osoite, kuljetuspäivät ja kuljetukseen liittyvät aikatiedot, apuvälineet ja muut kuljetusten kannalta oleelliset tiedot). Tilaaja vastaa tietojen päivityksestä.

Tulevan viikon uusista Asiakkaista ja aikatauluista ilmoitetaan Keskiviikkosäännön mukaisesti edellisen viikon keskiviikkoon kello 15:een mennessä. Lyhytaikaisen hoidon, lastensuojelun, tapaturmakuljetusten, muiden erillisten kuljetusten ja yksilökuljetusten tilaukset voivat tulla myös tämän ajankohdan jälkeen.

Tilaaja ilmoittaa loma-aikojen kuljetustarpeesta tavallisesti viimeistään kaksi viikkoa ennen loma-ajan alkua. Poikkeustapauksissa ilmoitus voi tulla lyhyemmällä varoituksella.

Kouluvuoden alkaessa koulukuljetusten osalta noudatetaan noin kahden viikon rauhoitusaikaa ennalta sovittuun päivämäärään mennessä tehtyjen kuljetustilausten osalta. Rauhoitusaikana noudatetaan ennalta sovittuun päivämäärään mennessä tehtyjen kuljetustilausten osalta ilmoitettuja työjärjestysaikoja. Esimerkiksi kun kouluvuosi alkaa 11.8.2021, on Palveluntuottaja velvollinen huomioimaan uudet työjärjestykset 30.8.2021 alkaen.

Rauhoitusaika ei kuitenkaan koske uusia kuljetusoppilaita, jotka ovat esimerkiksi vammaispalveluiden piirissä tai kuntaan kesän aikana muuttaneita. Tilaajalla on myös oikeus tehdä muutoksia kuljetustilauksiin silloin, kun oppilaan kotiosoite muuttuu, koulupaikka vaihtuu, iltapäivätoimintapaikka muuttuu tai silloin, kun muutokselle on muu erittäin painava syy.

Palveluntuottaja saa tunnukset tilaajan tilaushallinnan rajapintaan, josta Palveluntuottaja saa noudettua asiakastiedot. Palveluntuottaja saa noudettua tilauksia ja muutoksia rajapinnasta sitä mukaa, kun niitä sinne tehdään, mutta ne ovat lopullisia vasta keskiviikkoisin kello 15, pois lukien lyhytaikaisen hoidon, lastensuojelun, tapaturmakuljetusten ja muiden erillisten kuljetusten tilaukset sekä lyhytaikaisen hoidon, lastensuojelun ja muiden erillisten kuljetusten muutokset.

Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan viipymättä Tilaajalle, mikäli Tilaajan tilauksessa tai muutoksissa on ristiriitaisuuksia tai epäselvyyksiä.

Aikatietojen ilmoittaminen Palveluntuottajalle

Koulukuljetusten, tapaturmakuljetusten, varhaiskasvatuksen kuljetusten, lastensuojelun kuljetusten, vanhusten kuljetusten ja aamu- ja iltapäivähoidossa käyvien asiakkaiden kuljetusten sekä sivistystoimen yksilökuljetusten Toimipisteeseen menon osalta Tilaaja ilmoittaa Palveluntuottajalle pääsääntöisesti saapumisajan, johon mennessä Asiakkaan on oltava perillä Toimipisteessä. Iltapäivien osalta ilmoitetaan toiminnan päättymisaika.

21.5.2021

7062/2020

Opetusjärjestelykuljetuksissa Tilaaja ilmoittaa edeltävän oppitunnin päättymisajan ja seuraavan oppitunnin alkamisajan.

Lyhytaikaiseen hoitoon kuljetettavien asiakkaiden sekä vammaisten työ- ja päivätoiminnan asiakkaiden kuljetuksissa yritykselle ilmoitetaan asiakkaan noutoaikatoive.

Espoon kaupungin kuljetuksiin liittyvistä aikasäännöistä on kerrottu tarkemmin kohdassa 11.1. sekä liitteellä 1.1 ”Asiakasryhmät ja aikamääreet”.

Tilauksiin liittyvistä muista mahdollisista toimintatavoista sovitaan sopimuksenteon yhteydessä.

Tilaaminen Kauniaisten kaupunki

Kauniaisten kaupungin tilaus uudesta kuljetustarpeesta ilmoitetaan Palveluntuottajan kanssa sovittavan tavan mukaan. Tilaaja toimittaa Palveluntuottajalle tiedot kuljetettavista asiakkaista (nimi, lähtöosoite, kohteen osoite, kuljetuspäivät ja kuljetukseen liittyvät aikatiedot, apuvälineet ja muut kuljetusten kannalta oleelliset tiedot). Tilaaja vastaa tietojen päivityksestä.

Tilaajan ilmoittamien kuljetusten osalta pääasiallisesti perhe/Huoltaja päivittää kuljetukseen liittyvät aikatiedot.

Tilaaja ilmoittaa tulevan viikon uusista Asiakkaista ja aikatauluista Uusista Keskiviikkosäännön mukaisesti edellisen viikon keskiviikkoon klo 15:een mennessä. Lyhytaikaisen hoidon, Lastensuojelun, tapaturmakuljetusten ja muiden erillisten kuljetusten tilaukset voivat tulla myös tämän jälkeen.

Tilaaja ilmoittaa loma-aikojen kuljetustarpeesta suurimman osan viimeistään kaksi viikkoa ennen loma-ajan alkua, poikkeustapauksissa ilmoitus voi tulla lyhyemmällä varoituksella.

Lyhytaikaisen hoidon kuljetusten, Lastensuojelun, tapaturmakuljetusten ja muiden erillisten kuljetusten tilaukset voivat tulla myös nopeammalla aikataululla kuin edeltävän viikon keskiviikkona.

Kauniaisten osalta noudatetaan samoja aikatietojen ilmoittamisen periaatteita kuin Espoon kaupungin osalta.

10. Palvelun hinnoittelu

Palvelun hinta on hinta per kuljetustapahtuma. Kuljetustapahtuma tarkoittaa yhden Asiakkaan yhdensuuntaista kuljetusta. Jos Asiakas tarvitsee useamman kuljetuksen päivän aikana, hinta kerrotaan kuljetusten lukumäärällä.

Hinta riippuu kahdesta tekijästä, jotka ovat hankinnan osa-alue ja Asiakasryhmä

- Osa-alueita ovat
 - o maantieteellisesti jaetut osa-alueet 1–4
 - o Espoon ulkopuoliset kuljetukset (osa-alue 5)

21.5.2021

7062/2020

- Erityiskuljetukset (osa-alue 6)
- Kauniaisten kuljetukset (osa-alue 7)
- Asiakasryhmiä ovat Espoon kaupungin osalta
 - vanhusten kuljetukset
 - vammaisten kuljetukset ja Live-ammattipiston opiskelijoiden kuljetukset
 - lyhytaikaisen hoidon kuljetukset
 - aamu- ja iltapäivähoidon sekä lomahoidon kuljetukset
 - koulukuljetukset, sisäinen
 - koulukuljetukset, ulkoinen
 - erityiskaluston kuljetukset
 - yksilökuljetukset (sotet)
 - lastensuojelun kuljetukset
 - muut erityiskuljetukset
 - opetusjärjestelykuljetukset
 - tapaturmakuljetukset
 - yksilökuljetukset (sito)
 - varhaiskasvatuksen kuljetukset

Asiakasryhmät Kauniaisten kaupungin osalta ovat

- vammaisten kuljetukset (työ- ja päivätoiminta), lyhytaikainen hoito, opiskelijoiden kuljetukset ja heidän lomahoidon kuljetukset, koululaisten loma-ajan hoidon kuljetukset Kauniaisissa ja Espoossa, Kauniaisista Espooseen ja Espoosta Kauniaiisiin (myös kuljetukset Espoon sisällä)
- vammaisten kuljetukset (työ- ja päivätoiminta), lyhytaikainen hoito, opiskelijoiden kuljetukset ja heidän lomahoidon kuljetukset, koululaisten loma-ajan hoidon kuljetukset Kauniaisista ja Espoosta muihin naapurikuntiin
- yksilökuljetukset ja lastensuojelun kuljetukset ja satunnaiset vanhusten kuljetukset Kauniaisissa ja Espoossa, Kauniaisista Espooseen ja Espoosta Kauniaiisiin (myös kuljetukset Espoon sisällä)
- Kuljetukset ja lastensuojelun kuljetukset Kauniaisista ja Espoosta Espoon naapurikuntiin
- Vammaisten ja vanhusten yksilökuljetukset Espoon naapurikunnasta toiseen
- koulukuljetukset, esiopetuksen kuljetukset, ap/ip-kuljetukset Espoon ja Kauniaisten alueilla
- koulukuljetukset, esiopetuksen kuljetukset, ap/ip-kuljetukset Espoon ja Kauniaisten naapurikuntiin/-kunnista
- yksilökoulukuljetukset ml. esiopetuksen kuljetukset, ap/ip-kuljetukset Espoon ja Kauniaisten alueilla
- yksilökoulukuljetukset ml. esiopetuksen kuljetukset, ap/ip-kuljetukset Espoon ja Kauniaisten naapurikuntiin/-kunnista

21.5.2021

7062/2020

Jos Asiakas tarvitsee yksittäisiä kuljetuksia säännöllisestä kuljetustilauksesta poiketen, Tilaaja maksaa yksittäisistä kuljetuksista säännöllisen kuljetuksen hinnan. Esimerkiksi yksittäinen kuljetus voi olla koulukuljetus toiselle Osa-alueelle urheilupäivän vuoksi.

Osa-alueiden 1–4 ja osa-alueen 6 ”Eryityskuljetukset” sopimukseen voi kuulua yksittäisiä kuntarajan ylittäviä ajoja. Kuitenkin Espoon naapurikuntiin suuntautuvista yksittäisistä kuljetuksista Tilaaja maksaa kuljetuksen perushinnan 1,5 kertaisena.

Mikäli Asiakas siirtyy pysyvästi toiseen Asiakasryhmään, noudatetaan uuden Asiakasryhmän hintaa. Esimerkiksi jos Asiakas siirtyy koulukuljetuksesta aamu- ja iltapäivähoidon kuljetukseen, noudatetaan aamu- ja iltapäivähoidon kuljetuksen hintaa. Koulun muuttaminen väistötiloihin on myös pysyvä muutos, jolloin kuljetuksen hinta voi muuttua. Esimerkiksi, jos Tapiolassa oleva koulu siirtyy väistötilaan Espoonlahteen, pysyy Palveluntuottaja samana, mutta Asiakkaan lähtöpaikasta riippuen, kuljetus voi muuttua sisäisestä ulkoiseksi kuljetukseksi tai toisin päin.

Avustajasta Tilaajalta perittävä maksu on puolet Asiakkaasta perittävistä maksusta. Avustaja noudetaan tai viedään Tilaajan niin edellyttäessä eri osoitteeseen kuin Asiakas. Avustajan kuljettamisesta ei peritä maksua silloin, kun Asiakkaalla on yksilökuljetus ja Avustaja kulkee Asiakkaan kanssa saman reitin.

Kuljetuksessa olevien apuvälineiden ja esimerkiksi koululaisten suksien tai muiden koulunkäyntiin liittyvien välineiden kuljettamisesta ei saa veloittaa erikseen. Ainoastaan silloin, jos esimerkiksi lyhytaikaisen hoidon kuljetuksissa tarvitaan erillinen ajoneuvo välineille, saa Palveluntuottaja veloittaa niistä samojen periaatteiden mukaan kuin kuljetettavasta Asiakkaasta. Erillisen ajoneuvon käytöstä on sovittava Tilaajan kanssa.

Mikäli vanhus ei saavu alkuperäiseen kuljetukseen, kotihoito tai toimipiste arvioi ylimääräisen kuljetuksen tarpeellisuuden. Jos vanhukselle myönnetään uusi kuljetus, Palveluntuottaja saa laskuttaa tällaisesta ylimääräisestä kuljetuksesta asiakkaan yhden kuljetustapahtuman hinnan. Ylimääräisistä kuljetuksista tulee lähettää erillinen lasku kerran kuukaudessa. Laskun liitteeseen kerätään tiedot kuljetuksesta (Asiakkaan nimi, päivämäärä ja kellonaika, toimipiste sekä lyhyt selvitys, miksi ylimääräinen kuljetus tarvittiin). Tämän lisäksi Tilaaja maksaa asiakkaasta johtuvasta syystä ajamatta jääneen kuljetuksen tilauksen mukaisesti.

Palveluntuottaja saa laskuttaa kerran viikossa jälkikäteen Tilaajan ohjeiden mukaan. Mikäli kuljetus perutaan Keskiviikkosäännöstä poiketen vasta Keskiviikkosäännön mukaisen aikarajan jälkeen, on Palveluntuottajalla oikeus tehdä veloitus korkeintaan perumista seuraavien kolmen päivän kuljetustilauksista.

Palveluntuottajan tulee lähettää verkkolaskun liitteet Tilaajalle yhteisesti sovitussa muodossa osoitteeseen henkilökuljetukset@espoo.fi. Tilaaja toimittaa ohjeen verkkolaskun liitteen sisällöstä ennen sopimuskauden alkua.

21.5.2021

7062/2020

Espoon kaupungin tarkemmat laskutustiedot löytyvät tarjouspyynnön liitteestä 4 "Laskutusohje".

Kauniaisten osalta Espoon ulkopuolelle suuntautuvista yksittäistä matkoista maksetaan 1,5 kertainen hinta.

Kauniaisten kaupunki sopii laskutuksesta yhdessä palveluntuottajan kanssa.

Kauniaisten kaupungin tilausten laskut menevät Kauniaisten kaupungille.

11. Palveluprosessi

11.1. Reititys

Palveluntuottaja vastaa kuljetusten reitityksestä. Kuljetusten suunnittelussa ja reitityksessä tulee käyttää ammattitaitoista henkilökuntaa ja ammattikäyttöön tarkoitettua reitioptimointijärjestelmää tai vastaavaa. Palveluntuottajan käyttämässä kuljetusten hallintajärjestelmässä, ajojärjestelyohjelmassa tai muussa vastaavassa tulee olla tieto aikatauluista, osoitteista, kuljetuskalustosta ynnä muusta kuljetusten kannalta tarpeellisesta tiedosta. Järjestelmän on kyettävä matkustajien reitittämiseen, kuljetusten esivalmisteluihin sekä kuljetusten toteutumisen seurantaan. Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että sen järjestelmät toimivat luotettavasti ja järjestelmissä olevat tiedot on varmennettu ja turvassa. Järjestelmien toimintahäiriöt eivät saa häiritä palveluntuotantoa. Kuljetusten suunnittelu ja reititys kuuluvat annettavaan kuljetushintaan.

Palveluntuottajan järjestelmän on pystyttävä noutamaan Tilaajan järjestelmästä ja toimittamaan Tilaajan järjestelmään kaikki liitteessä 16. "Rajapinnan kuvaus" luetellut tiedot. Palveluntuottaja toimittaa Tilaajan järjestelmään asiakkaiden noutoaikatiedot saman ilmoitusaikataulun mukaisesti, jolla tiedot ilmoitetaan asiakkaille, huoltajille tai toimipisteille.

Tilaaja toimittaa ajantasaiset asiakaslistat Palveluntuottajalle ennen palvelutuotannon alkua, ja Tilaaja ilmoittaa Palveluntuottajalle asiakastietojen lisäyksistä, poistoista ja muutoksista sopimuskauden aikana. Palveluntuottaja reitittää kuljetukset annettujen tietojen perusteella.

Palveluntuottaja suunnittelee kuljetukset Sopimuksessa mainittujen periaatteiden mukaisesti ja ilmoittaa kuljetusaikataulut sekä muutokset toimipisteisiin ja suoraan huoltajille. Reitityksessä tulee huomioida kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön (esim. tieliikennelaki) ja muiden normien määräykset esimerkiksi kuljetettavien lukumäärän suhteen. Palveluntuottaja reitittää kuljetuksen siten, että Asiakas saapuu Toimipisteeseen sekä lähtee Toimipisteestä sen ollessa auki.

Yksittäisen Asiakkaan kuljetusajan on oltava kohtuullinen, ja yhdensuuntaisen matkan enimmäiskesto on 60 minuuttia mukaan lukien odotus koulun päässä. Poikkeuksena ovat kuljetukset, joissa yksittäisen Asiakkaan kuljetusta lähtöpaikasta suoraan saapumispaikkaan ei ole mahdollista toteuttaa alle 60

21.5.2021

7062/2020

minuutissa, esimerkiksi pitkän etäisyyden takia. Palveluntuottajan ryhmäkuljetusten reititysjärjestelyt eivät ole syy ylittää 60 minuutin enimmäisaikaa. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa etukäteen Tilaajalle, mikäli Palveluntuottaja ei pysty hoitamaan kuljetusta Tilaajaan määräämässä ajassa. Mikäli matka-ajat eivät pysy sopimuksen mukaisina, tulee palveluntuottajan reitittää Asiakkaat ja matkat uudelleen. Opetusjärjestelykuljetuksissa kuljetus tarvitaan tyypillisesti koululta toiselle, jolloin Asiakkaan tulee ehtiä oppitunnilta toiselle ja matkaan käytettävä enimmäiskesto on lyhyempi.

Palveluntuottajan tulee suunnitella reitit kuljetusmatkat optimoiden ja välttämällä turhaa ajoa. Palveluntuottajan tulee suunnitella reitit siten, että käytössä olevan kaluston paikkamäärä tulee hyödynnettyä mahdollisimman tehokkaasti, kuitenkin huomioiden, ettei Asiakkaan matkan 60 minuutin maksimiaika ylitä. Lähtökohta reititykselle on, että toimipistettä lähimpänä asuvat Asiakkaat noudetaan kyytiin viimeisinä.

Palveluntuottaja huomioi reitityksessään, että erilaisia apuvälineitä käyttävien Asiakkaiden sekä vaikeasti liikkuvien autoon tulo tai sieltä poistuminen vie aikaa. Palveluntuottaja varaa reititykseensä aikaa lisäksi apuvälineiden, kuten pyörätuolien ja erityisturvavöiden kiinnittämiseen.

Palveluntuottaja on perustellusta syystä velvollinen muuttamaan kuljetusten reittiä tai aikataulua Tilaajan niin edellyttäessä. Tilaaja käy muutoksen toteuttamistavan läpi Palveluntuottajan kanssa.

Palveluntuottaja hoitaa kuljetukset sovitun aikataulun ja Tilaajan antamien ohjeiden sekä Sopimuksessa muutoin sovitun mukaisesti. Palveluntuottajalla ei ole oikeutta tehdä Asiakkaiden tai Huoltajien kanssa tilauksesta poikkeavia järjestelyjä. Kuljetettavien tulee aina ehtiä määränpähän aikataulun mukaisesti.

Reitityksestä johtuvia ajoneuvon vaihtoja ei saa olla. Jos ajoneuvo muusta perustellusta syystä vaihtuu kesken matkan, Asiakkaita ei jätetä odotusajaksi ilman valvontaa. Palveluntuottaja ilmoittaa ajoneuvon vaihdosta aina viipymättä Espoon kaupungin Logistiikkaan.

Palveluntuottajalla on oltava vara-auto ja kuljetuksiin perehtynyt varakuljettaja tarvittaessa käytettävissä. Palveluntuottaja vastaa siitä, että jokaisella reitillä ja kuljetuksella on riittävä määrä, vähintään kaksi (2), tilaajan kuljetuksiin riittävän hyvin perehdytettyä Kuljettajaa.

Palveluntuottaja sitoutuu kuljettamaan sopimuskaudella Palvelun piiriin tulevat uudet Asiakkaat sekä mahdollisten uusien Toimipisteiden Asiakkaat.

Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan pyydettyä viipymättä Tilaajalle raportin reititystiedoista eli reiteistä, kellonajoista, kilometreistä, kuljettavista asiakkaista ja paikannustiedoista. Reititystieto on oltava excel- tai csv-tiedostomuodossa, ellei Tilaajan kanssa erikseen toisin sovita.

Tilaajan kuljetusten aikasäännöt ja Asiakasryhmät on kuvattu liitteessä 1.1 Asiakasryhmät ja aikamääreet.

21.5.2021

7062/2020

Kauniaisten kuljetusten osalta noudatetaan edellä mainittuja periaatteita, mutta yhteydenottojen osalta palveluntuottaja on yhteydessä Kauniaisten kaupungin yhteyshenkilöihin.

11.1.1. Vanhusten kuljetukset

Tilaaaja ilmoittaa vanhusten päivätoiminnan osalta toiminnan Toimipistekohtaisen alkamis- ja päättymisaajan (lähtökohtaisesti kello 9/10 ja 15/16). Palveluntuottaja saa tuoda Asiakkaan Toimipisteeseen aikaisintaan 10 minuuttia ennen toiminnan alkamisaikaa, kuitenkin viimeistään toiminnan alkamisaikana. Palveluntuottaja voi noutaa Asiakkaan aikaisintaan 10 minuuttia ennen toiminnan päättymisaikaa, kuitenkin viimeistään ilmoitettuna aikana.

Vanhusten kylvetyspalvelujen osalta Tilaaaja ilmoittaa ajan, johon mennessä Asiakkaan on oltava toimipisteessä. Palveluntuottaja saa tuoda Asiakkaan Toimipisteeseen aikaisintaan 10 minuuttia ennen ilmoitettua aikaa, kuitenkin viimeistään ilmoitettuna saapumisaikana. Palveluntuottaja voi noutaa Asiakkaan aikaisintaan 10 minuuttia ennen ilmoitettua aikaa, kuitenkin viimeistään ilmoitettuna aikana.

11.1.2. Vammaisten työ- ja päivätoiminta

Kuljetustilauksessa Tilaaaja ilmoittaa menokuljetuksen osalta ajan, johon mennessä Palveluntuottajan on noudettava Asiakas. Palveluntuottaja reitittää kuljetuksen niin, että Palveluntuottaja noutaa Asiakkaan aikaisintaan 30 minuuttia ennen ilmoitettua aikaa, kuitenkin viimeistään ilmoitettuun aikaan mennessä. Palveluntuottaja ilmoittaa asiakkaan noutoajan viimeistään edellisen viikon perjantaina klo 15 mennessä. Palveluntuottaja pitää Asiakkaiden noutoajat mahdollisimman pysyvinä.

Paluukuljetuksen osalta Tilaaaja ilmoittaa ajan, jolloin Palveluntuottaja voi tuoda Asiakkaan aikaisintaan kotiin. Palveluntuottaja reitittää kuljetuksen niin, että Palveluntuottaja tuo Asiakkaan aikaisintaan ilmoitettuna aikana, kuitenkin viimeistään 30 minuuttia ilmoitetun ajan jälkeen.

11.1.3. Opiskelijoiden kuljetukset ja lomahoidon kuljetukset

Kuljetustilauksissa, jossa Asiakkaana on vammaispalvelujen opiskelija Tilaaaja ilmoittaa koulupäivän alkamis- ja päättymisaajat. Palveluntuottaja reitittää Asiakkaiden kuljetukset Tilaaajan ilmoittamien koulun alkamis- ja päättymisaikojen mukaan niin, että Palveluntuottaja tuo Asiakkaan koululle aikaisintaan 15 minuuttia ennen koulun alkua, kuitenkin viimeistään viisi minuuttia ennen koulun alkamisaikaa. Iltapäivällä Palveluntuottaja tulee noutamaan Asiakkaat 10 minuuttia ennen toiminnan päättymisaikaa.

11.1.4. Vammaisten lyhytaikaisen hoidon kuljetukset

Palveluntuottajan tulee aloittaa lyhytaikaisen hoidon kuljetukset Tilaaajan niin edellyttäessä jo tilausta seuraavana päivänä.

21.5.2021

7062/2020

Kuljetustilauksessa Tilaaja ilmoittaa menokuljetuksen osalta ajan, johon mennessä Palveluntuottajan on noudettava Asiakas. Palveluntuottaja reitittää kuljetuksen niin, että Palveluntuottaja noutaa Asiakkaan aikaisintaan 30 minuuttia ennen ilmoitettua aikaa, kuitenkin viimeistään ilmoitettuun aikaan mennessä. Palveluntuottaja ilmoittaa asiakkaan noutoajan viimeistään edellisen viikon perjantaina klo 15 mennessä. Palveluntuottaja pitää Asiakkaiden noutajat mahdollisimman pysyvinä.

Paluukuljetuksen osalta Tilaaja ilmoittaa ajan, jolloin Palveluntuottaja voi tuoda Asiakkaan aikaisintaan kotiin. Palveluntuottaja reitittää kuljetuksen niin, että Palveluntuottaja tuo Asiakkaan aikaisintaan ilmoitettuna aikana, kuitenkin viimeistään 30 minuuttia ilmoitetun ajan jälkeen. Asiakkaan huoltajan tai asumisyksikön luvalla Palveluntuottaja voi aikaistaa tai myöhentää aikaa edellä mainittua enemmän.

Palveluntuottaja reitittää lyhytaikaisesta hoidosta kouluun tai koulusta lyhytaikaiseen hoitoon kulkevien Asiakkaiden kuljetukset Tilaajan toimittamien lukujärjestystietojen mukaan. Kuljetuksen tulee saapua koululle aikaisintaan 10 minuuttia ennen koulun alkamisaikaa, kuitenkin viimeistään viisi minuuttia ennen koulun alkamisaikaa. Kuljetus lähtee koululta 10 minuuttia koulun päättymisen jälkeen.

11.1.5. Koululaisten aamu- ja iltapäivähoidon sekä loma-ajan hoidon kuljetukset

Koululaisten aamu- ja iltapäivähoidon sekä lomahoidon kuljetuksissa Huoltaja määrittää yksittäisen Asiakkaan hoidon alkamis- ja päättymisajat. Palveluntuottaja pyrkii siihen, että Asiakkaan kuljetusajat pysyvät mahdollisimman lyhyinä.

Kuljetusten toteuttamisperiaatteet ovat seuraavat:

- Huoltaja määrittää Tilaajalle hoidon alkamis- ja päättymisajat niin, että hän ehtii kotoa aamulla esimerkiksi töihin, jos Asiakas kuljetetaan suoraan kotoa Toimipisteeseen sekä iltapäivällä takaisin kotiin, jos Asiakas kuljetetaan suoraan Toimipisteestä kotiin
- Hoitopaikka varaa hoitoressurit huoltajan määrittämien aikojen mukaan eikä Palveluntuottaja voi siksi tuoda Asiakasta Toimipisteeseen ennen hoidon alkamisaikaa tai noutaa hoidon päättymisajan jälkeen
- Tilaaja ilmoittaa aikatiedot Palveluntuottajalle
- Palveluntuottaja reitittää kuljetuksen Tilaajan ilmoittamien aikojen mukaan niin, että Palveluntuottaja ei vie Asiakasta Toimipisteeseen ennen Tilaajan ilmoittamaa hoidon alkamisaikaa tai nouda toimipisteestä Tilaajan ilmoittaman hoidon päättymisajan jälkeen
- Palveluntuottaja reitittää kuljetuksen niin, että huoltaja ehtii töihin tai vastaavaan sekä töistä tai vastaavasta takaisin kotiin

21.5.2021

7062/2020

- Palveluntuottaja noutaa Asiakkaan aikaisintaan 60 minuuttia ennen Tilaaajan ilmoittamaa hoidon alkamisaikaa ja tuo viimeistään 60 minuuttia Tilaaajan ilmoittaman hoidon päättymisajan jälkeen

Hoitopaikka aukeaa koulupäivinä kello 7 ja loma-aikoina kello 7.30.
Hoitopaikka sulkeutuu koulupäivinä kello 17 ja loma-aikoina kello 16.30.
Aikoihin saattaa tulla muutoksia. Palveluntuottajan on reititettävä kuljetukset niin, että kuljetus saapuu aamulla vasta toimipisteen auettua ja lähtee ennen toimipisteen sulkeutumista yllä olevien periaatteiden mukaisesti.

Palveluntuottaja saa viedä aamu- ja iltapäivähoidon kuljetusryhmään kuuluvat, suoraan oppitunnille kulkevat Asiakkaat koululle aikaisintaan 10 minuuttia ennen koulun alkamisaikaa, kuitenkin viimeistään viisi minuuttia ennen koulun alkamisaikaa, jotta oppilas ehtii oppitunnille.

Aamu- ja iltapäivähoidon kuljetuksissa olevat Asiakkaat tekevät noin 12 uimahallikäyntiä lukuvuoden aikana. Tilaaaja tilaa nämä kuljetukset erikseen ja ilmoittaa tällöin Palveluntuottajalle lähtöajan toimipisteestä sekä lähtöajan uimahallilta. Uunteja järjestetään pääsääntöisesti kello 9.30–11.30 välillä. Ajat voivat muuttua sopimuskauden aikana. Asiakkailla voi olla mukanaan suuriakin apuvälineitä, kuten wc-tuoleja. Kuljetusten määrä, aikatiedot ja Toimipisteet voivat muuttua sopimuskauden aikana.

11.1.6. Sisäiset ja ulkoiset koulukuljetukset

Palveluntuottaja reitittää koulukuljetukset Tilaaajan ilmoittamien koulun alkamis- ja päättymisaikojen mukaan niin, että Asiakas saapuu koululle aikaisintaan 15 minuuttia ennen koulun alkamisaikaa, kuitenkin viimeistään viisi minuuttia ennen koulun alkamisaikaa, jotta Asiakas ehtii oppitunnille. Kuljetusyrityksen on oltava noutamassa Asiakasta 10 minuuttia koulun päättymisen jälkeen.

Palveluntuottaja reitittää kuljetuksen alkamaan 10 minuuttia koulun päättymisen jälkeen myös silloin, kun Asiakas tarvitsee kuljetusta koululta iltapäivätoimintaan. Tällöin Palveluntuottaja kuljettaa Asiakkaan suoraan iltapäivätoimintaan ja sen jälkeen autossa olevat muut Asiakkaat koteihinsa.

Kuljetus iltapäivätoiminnasta kotiin lähtee Tilaaajan ilmoituksen mukaan joko kello 14.50, 16.00 tai 16.45. Näihin aikoihin voi tulla muutoksia sopimuskaudella.

11.1.7. Erityiskaluston kuljetukset

Palveluntuottaja saa viedä erityiskaluston kuljetusten Asiakkaat koululle aikaisintaan 10 minuuttia ennen koulun alkamisaikaa, kuitenkin viimeistään viisi minuuttia ennen koulun alkamisaikaa. Palveluntuottajan on oltava noutamassa oppilasta 10 minuuttia koulun päättymisen jälkeen.

Erityiskaluston kuljetuksissa voi olla Asiakkaita, jotka tarvitsevat kuljetuksen uimahalliin ja takaisin. Uimahallikuljetuksia voidaan tarvita aamulla, päivän aikana tai iltapäivällä. Tilaaaja tilaa nämä kuljetukset erikseen ja ilmoittaa Palveluntuottajalle lähtöajan toimipisteestä sekä lähtöajan uimahallilta. Mikäli Asiakas kuljetetaan uimahallille suoraan kotoa, Tilaaaja ilmoittaa

21.5.2021

7062/2020

Palveluntuottajalle saapumisajan uimahallille. Jos Asiakas kuljetetaan kotiin uimahallilta, Tilaaja ilmoittaa Palveluntuottajalle kuljetuksen lähtöajan. Oppilailla voi olla mukanaan suuriakin apuvälineitä, kuten wc-tuoleja.

11.1.8. Espoon ulkoiset kuljetukset

Espoon ulkoisissa kuljetuksissa käytetään samoja aikamääreitä ja reititystä koskevia ehtoja kuin yllä mainituissa eri Asiakasryhmien kuljetuksissa.

11.1.9. Sosiaalitoimen yksilökuljetukset

Sosiaalitoimen yksilökuljetuksissa käytetään samoja reititystä koskevia ehtoja kuin yllä mainituissa sosiaali- ja terveystoimen Asiakasryhmien kuljetuksissa. Palveluntuottaja aloittaa sivistystoimen yksilökuljetukset Keskiviikkosäännön mukaan elleivät Tilaaja ja Palveluntuottaja sovi yhdessä erikseen muuta.

11.1.10. Lastensuojelun kuljetukset

Palveluntuottajan tulee aloittaa lastensuojelun kuljetukset Tilaajan niin edellyttäessä jo seuraavana päivänä tilauksesta.

Palveluntuottaja reitittää lastensuojelun kuljetuksissa kouluun kulkevien Asiakkaiden kuljetukset Tilaajan ilmoittamien koulun alkamis- ja päättymisaikojen mukaan niin, että Palveluntuottaja tuo Asiakkaan koululle aikaisintaan 10 minuuttia ennen koulun alkamisaikaa, kuitenkin viimeistään viisi minuuttia ennen koulun alkamisaikaa, jotta Asiakas ehtii oppitunnille. Palveluntuottajan on oltava noutamassa Asiakasta 10 minuuttia koulun päättymisaajan jälkeen.

Varhaiskasvatuksen yksikköön tai esiopetukseen kulkevien lastensuojelun Asiakkaiden kuljetuksissa noudatetaan jäljempänä olevia varhaiskasvatuksen aikamääreitä ja reititystä koskevia muita ehtoja.

11.1.11. Opetusjärjestelykuljetukset

Asiakas kulkee suoraan yhden koulun oppitunnilta toisen koulun oppitunnille, jolloin Tilaaja ilmoittaa Palveluntuottajalle ensimmäisen oppitunnin päättymisaajan sekä toisen oppitunnin alkamisajan. Palveluntuottaja reitittää kuljetuksen siten, että Asiakas ehtii oppitunnilta toiselle.

11.1.12. Tapaturmakuljetukset, muut erityiskuljetukset ja sivistystoimen yksilökuljetukset

Palveluntuottajan tulee aloittaa tapaturmakuljetukset Tilaajan niin edellyttäessä viimeistään kaksi arkipäivää tilauksesta. Palveluntuottajan tulee järjestää muut erityiskuljetukset Tilaajan niin edellyttäessä jo seuraavana arkipäivänä tilauksesta. Palveluntuottaja aloittaa sivistystoimen yksilökuljetukset Keskiviikkosäännön mukaan elleivät Tilaaja ja Palveluntuottaja sovi yhdessä erikseen muuta.

Palveluntuottaja reitittää kuljetukset Tilaajan ilmoittamien koulun alkamis- ja päättymisaikojen mukaan niin, että Palveluntuottaja tuo Asiakkaan koululle

21.5.2021

7062/2020

aikaisintaan 10 minuuttia ennen koulun alkamisaikaa, kuitenkin viimeistään viisi minuuttia ennen koulun alkamisaikaa, jotta Asiakas ehtii oppitunnille. Palveluntuottajan on oltava noutamassa Asiakasta 10 minuuttia koulun päättymisajan jälkeen.

11.1.13. Varhaiskasvatuksen kuljetukset

Varhaiskasvatuksen kuljetuksissa asiakkaan ovat lapsia. Varhaiskasvatuksen kuljetuksissa Asiakkaat kulkevat arkipäivisin kodin ja varhaiskasvatuksen toimipisteen välillä. Varhaiskasvatuksen kuljetustarpeet ovat pysyviä ja niihin tehdään harvoin muutoksia.

Varhaiskasvatuksen kuljetuksissa Palveluntuottaja saa viedä Asiakkaan varhaiskasvatuspaikkaan aikaisintaan 10 minuuttia ennen Tilaajan ilmoittamaa päivähoiton tai esiopetuksen alkamisaikaa, kuitenkin viimeistään ilmoitettuun aikaan mennessä. Palveluntuottaja noutaa Asiakkaan viimeistään 10 minuuttia Tilaajan ilmoittaman esiopetuksen tai päivähoiton päättymisajan jälkeen, kuitenkin vasta ilmoitetun ajan jälkeen.

Palveluntuottaja ei saa jättää varhaiskasvatuksen Asiakkaita yksin vaan heidät luovutetaan aina Vastaanottajalle.

Palveluntuottaja pitää varhaiskasvatuksen Asiakkaiden reitityksen mahdollisimman vakioituna. Palveluntuottaja ilmoittaa varhaiskasvatuksen kuljetettavan noutoaikatiedot Huoltajalle viimeistään edellisen viikon perjantaina tekstiviestillä.

11.2. Kuljetustapahtuma

Tilaaja ohjeistaa Asiakasta olemaan noutopaikalla kodin päässä viisi minuuttia ennen Palveluntuottajan Asiakkaalle ilmoittamaa noutoaikaa. Vanhusten kuljetuksissa Kuljettaja soittaa Asiakkaalle vähän ennen saapumista, jotta Asiakas tietää siirtyä autolle.

Jos kuljetettava ei ole noutopaikalla Palveluntuottajan Asiakkaalle ilmoittamaan nouto aikaan mennessä, Palveluntuottaja saa jatkaa seuraavaan kohteeseen, mikäli viivästynyt Asiakas kuuluu seuraavien kuljetusten piiriin ja hänellä ei ole Vastaanottajaa:

- Koulukuljetukset
- Opetusjärjestelykuljetukset
- Tapaturmakuljetukset
- Sivistystoimen yksilökuljetukset

Mikäli Asiakas ei ole Palveluntuottajan ilmoittamana ajankohtana noutopaikalla ja Asiakas kuuluu seuraavien kuljetusten piiriin, Palveluntuottajan Kuljettaja soittaa tilauksessa ilmoitettuun numeroon ja tiedustelee, onko Asiakas tulossa.

- Asiakkaalla on Vastaanottaja

21.5.2021

7062/2020

- Vanhusten kuljetukset¹
- Vammaisten kuljetukset
- Aamu- ja iltapäivähoidon kuljetukset
- Loma- ja lyhytaikaishoidon kuljetukset
- Lastensuojelun kuljetukset
- Muut erityiskuljetukset
- Sosiaali- ja terveystoimen yksilökuljetukset
- Varhaiskasvatuksen kuljetukset
- Erityiskaluston kuljetukset

Jos puheluun ei vastata tai Asiakas ei ole tulossa kuljetukseen lyhyen ajan sisällä, Palveluntuottaja saa jatkaa matkaa. Muussa tapauksessa Palveluntuottajan tulee odottaa Asiakasta.

Kuljettaja kysyy aina Asiakkaan koko nimeä ja varmistaa, että kuljetukseen tulee oikea Asiakas. Kuljettaja auttaa Asiakkaan tarvittaessa autoon ja pyörätuolista penkille, kiinnittää mahdolliset apuvälineet ja varmistaa, että Asiakkaan turvavyö on kiinni. Kuljettajan velvollisuuksista on kerrottu tarkemmin kohdassa 11.5.

Kuljettaja soittaa vanhusten, vammaisten, aamu- ja iltapäivähoidon ja varhaiskasvatuksen Toimipisteisiin ennen saapumistaan, jotta Vastaanottaja on oikea-aikaisesti paikalla. Toimipiste ilmoittaa Palveluntuottajalle, jos Kuljettajan ei tarvitse soittaa tulostaan.

Palveluntuottaja luovuttaa Vastaanottajan tarvitsevat Asiakkaat aina Vastaanottajalle eikä heitä saa jättää yksin.

Kuljetuksiin liittyvistä poikkeustilanteista on kerrottu kohdassa 11.8.

Kauniaisten kuljetusten osalta noudatetaan edellä mainittuja periaatteita, mutta yhteydenottojen osalta palveluntuottaja on yhteydessä Kauniaisten kaupungin yhteyshenkilöihin.

11.3. Muutokset ja peruutukset

Tilaaaja ilmoittaa Palveluntuottajalle pysyvät ja tilapäiset muutokset seuraavan viikon kuljetuksiin edellisen viikon keskiviikkoon kello 15:een mennessä (ns. Keskiviikkosääntö). Keskiviikkosäännön mukaisesti tulleet muutokset

¹ Vanhusten kuljetusten osalta kuljettaja tiedustelee tilannetta vielä toimipisteestä ennen kuin voi jatkaa matkaa. Mikäli vanhus ei ehdi alkuperäiseen kuljetukseen ja hänelle tarvitaan poikkeuksellisesti uusi kuljetus myöhemmin, Palveluntuottaja järjestää asiakkaalle uuden kuljetuksen ja ilmoittaa tapahtuneesta Espoon kaupungin Logistiikkaan. Espoon kaupunki, tässä tapauksessa toimipiste tai kotihoito, tekee päätöksen uuden kuljetuksen tarpeellisuudesta.

21.5.2021

7062/2020

huomioidaan ilmoitusta seuraavan viikon maanantaista alkaen. Tilaaja voi ilmoittaa lyhytaikaisen hoidon kuljetusten, muiden erityiskuljetusten ja lastensuojelun kuljetusten muutokset myös muina ajankohtina. Näihin kuljetuksiin tehdyt muutokset tulevat voimaan Tilaajan niin edellyttäessä poikkeuksellisesti jo seuraavana päivänä.

Asiakkaalla/Huoltajalla on mahdollisuus ilmoittaa äkillisistä kuljetuksen peruutuksista suoraan Palveluntuottajalle soittamalla Palveluntuottajan asiakaspalvelunumeroon, lähettämällä sähköpostia ja tekstiviestitse. Asiakas/Huoltaja voi käyttää myös sovellusta, mikäli sellainen otetaan sopimuskaudella käyttöön.

Kaikkien muiden muutosten tulee tulla Tilaajalta, eikä Palveluntuottaja ota muutoksia vastaan suoraan Asiakkailta. Mikäli Asiakas ilmoittaa muutoksen Palveluntuottajalle, on Palveluntuottajan opastettava Asiakasta tekemään muutosilmoitus suoraan Tilaajalle.

Tilaaja tekee kuljetuksiin pääasiassa pysyviä muutoksia, kuten esimerkiksi aikataulumuutos, osoitteen muutos, Toimipisteen vaihto tai kuljetuksen päättyminen. Tilaaja tekee tilapäisiä muutoksia vain välttämättömistä syistä.

Tilaaja voi tehdä erilaisten koulukuljetusten aikatauluihin myös oppilaan opetukseen ja koulupäivän pituuteen liittyviä muutoksia. Nämä muutokset voivat olla esimerkiksi kuljetuksia toiseen opetuspisteeseen (liikuntatunnit, kirkko), vammaispalveluihin liittyvän hoitoajan muutoksia tai koululaisten iltapäivätoiminnan muutoksia.

Palveluntuottaja ilmoittaa Tilaajalle, jos Asiakas on toistuvasti pois kuljetuksista.

Mikäli tietyllä osa-alueella sijaitseva koulu siirtyy maantieteellisesti toiselle alueelle väliaikaisesti väistöön, kuljetukset hoitaa alkuperäinen Palveluntuottaja.

Mikäli vanhusten tai vammaisten toimipiste siirtyy maantieteellisesti toiselle alueelle pysyvästi tai väliaikaisesti, siirtyvät kuljetukset uuden alueen palveluntuottajan sopimuksen piiriin.

11.4. Ajotoimisto

Palveluntuottajan asiakaspalvelu on tavoitettavissa arkisin kello 6.30–18.00 sekä viikonloppuisin niinä aikoina, kun Asiakkaita on kuljetuksissa. Palveluntuottajalla on tätä varten palvelumaksuton asiakaspalvelunumero, johon voi soittaa. Palveluntuottajalla on lisäksi sähköpostiosoite sekä puhelinnumero, johon voi lähettää tekstiviestin peruutuksesta. Asiakaspalvelua annetaan suomen, ruotsin ja englannin kielellä.

Palveluntuottajan tulee nimetä Tilaajalle yhteyshenkilöt (ja heidän sijaisensa esimerkiksi loma-aikaan), jotka hoitavat yhteydenpidon Tilaajaan.

Palveluntuottaja vahvistaa kuljetuksen peruutuksen sen ilmoittajalle kahden tunnin sisällä peruutuksesta arkipäivisin kello 6.30–18 välillä. Viikonloppun

21.5.2021

7062/2020

aikana tulleet peruutukset vahvistetaan viimeistään maanantaiaamuna. Palveluntuottaja vahvistaa uudet tilaukset ja muutokset Tilaajalle arkisin yhden vuorokauden kuluessa Tilaajan ja Palveluntuottajan sopimalla tavalla.

Lyhytaikaisen hoidon, lastensuojelun ja muiden erillisten kuljetusten äkilliset tilaukset ja kiireelliset muutokset Palveluntuottaja vahvistaa Tilaajalle kahden tunnin sisällä arkisin kello 6.30–18 välillä. Viikonlopun aikana tulleet äkilliset tilaukset ja kiireelliset muutokset vahvistetaan viimeistään maanantaiaamuna.

Palveluntuottaja ilmoittaa tulevan viikon noutoaikatiedot edeltävän viikon perjantaihin kello 15 mennessä, ellei jäljempänä toisin sovita. Noutoaikatiedot ilmoitetaan Tilaajan sähköisessä järjestelmässä olevassa Asiakkaan profiilissa olevaan numeroon tekstiviestillä ja Toimipisteelle sähköpostitse, mikäli Toimipiste näin haluaa. Osa toimipisteistä näkee tiedot Tilaajan sähköisestä järjestelmästä. Vastaanottajan tarvitsevien Asiakkaiden osalta ilmoitetaan myös saapumisaika paluukuljetuksessa, jotta Vastaanottaja osaa olla oikeaan aikaan paikalla.

Palveluntuottaja ilmoittaa vanhusten kuljetusten kuljetusasiakkaiden noutoaikatiedot soittamalla tilauksessa olevaan puhelinnumeroon.

Palveluntuottaja ilmoittaa kahdesta kodista kuljetuksen saavien asiakkaiden noutoaikatiedot poikkeuksellisesti kummallekin huoltajalle.

Tilaaja voi ilmoittaa lyhytaikaisen hoidon, lastensuojelun ja muiden erityiskuljetusten tilaukset ja muutokset Palveluntuottajalle lyhyellä varoitusajalla. Lisäksi Tilaaja saattaa tilata tapaturmakuljetuksia ja yksilökuljetuksia lyhyellä varoitusajalla. Tilaaja ilmoittaa näiden Asiakasryhmien noutoaikatiedot heti, kun ne ovat saatavilla.

Palveluntuottaja määrittää Asiakkaan turvallisen, lähellä kotia sijaitsevan noutopaikan ja ilmoittaa tiedon Asiakkaalle tai hänen Huoltajalleen. Palveluntuottaja ottaa huomioon Asiakkaan kyvyn kulkea noutopaikalle. Esimerkiksi pyörätuolia käyttävien tai vaikeasti kulkevien asiakkaiden noutopaikan on hyvä sijaita mahdollisimman lähellä ulko-ovea.

Turvattoman koulutien perusteella kuljetuksen saaneilla oppilailla noutopaikka voi sijaita poikkeuksellisesti kauempana kuin Asiakkaan kodin läheisyydessä. Tilaaja ilmoittaa oppilaan poikkeavan noutopaikan tilauksen yhteydessä. Palveluntuottajan on huomioitava, että myös oppilaan kulkema aika noutopaikkaan lasketaan koulumatkan kokonaiskestoon.

Palveluntuottaja sopii Toimipisteen edustajien kanssa noutopaikan Toimipisteessä. Lähtökohtana pidetään yhtä noutopaikkaa Toimipistettä kohden. Vain poikkeuksellisesti noutopaikkoja on useampia.

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.

21.5.2021

7062/2020

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 kommunikoimaan 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-tasoisien kielitason, Palveluntuottaja on velvollinen 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.

21.5.2021

7062/2020

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 Asiakkailla on turvavyöt ajon aikana ja että Asiakkaat saavat turvavyön irti lähtiessään.

21.5.2021

7062/2020

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 magneettiliivin kiinnittämiseen. Jos Asiakas avaa turvavyönsä toistuvasti ajon aikana, voidaan avaaminen estää asentamalla lukkojen päälle lukon aukaisusuoja. Tilaaja tekee päätöksen Erityisturvavöiden, magneettiliivien ja lukon aukaisusuojen 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.

11.6. Kalusto

Kuljetuksia reititettäessä Palveluntuottaja valitsee auton tyyppin Asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

21.5.2021

7062/2020

Kuljetuksiin käytettävä kalusto ja varusteet ovat tämän Palvelun tuottamiseen sopivia. Erityiskuljetuksissa kalusto ja varusteet ovat tarvittaessa mm. nostolaittein varusteltua ja kaluston sisäkorkeuden ja esteettömyyden osalta riittäviä. Vaikeasti liikkuvien Asiakkaiden osalta on huomioitava, että astinlaudat ovat riittävän leveitä ja auton korkeus mahdollistaa Asiakkaan siirtymisen auton sisällä. Tilaajalla on oikeus tarkastaa kaluston sopimuksenmukaisuus esimerkiksi nousemalla auton sisään auditointien yhteydessä.

Käytettävän kaluston tulee olla varustettu toimivalla alkolukolla. Koulukuljetuksissa, varhaiskasvatuksen kuljetuksissa ja lastensuojelun kuljetuksissa tulee lisäksi olla koulukuljetuskyltti. Koulukuljetuskylttejä tulee olla vähintään yksi per ajoneuvo ja sen tulee olla näkyvällä paikalla, kuten auton edessä, takana, katolla tai kojelaudalle kiinnitettynä siten, että se näkyy riittävän pitkälle.

Ajoneuvon rikkoutumisesta tai muusta vastaavasta syystä kuljetuksesta vastaava Palveluntuottaja voi tilapäisesti, enintään viiden arkipäivän ajan käyttää muuta kuin sopimuksen mukaista ajoneuvoa. Tästä tulee aina ilmoittaa viipymättä Tilaajan yhteyshenkilölle. Espoon kaupungin ollessa Tilaajana, Palveluntuottajan tulee tehdä ilmoitus Espoon kaupungin Logistiikkaan. Kauniaisten kaupungin osalta palveluntuottaja tekee ilmoituksen Liitteessä 3 Yhteystietolomake määritellyille henkilöille. Tilaaja ja Palveluntuottaja sopivat keskenään ilmoituksen tiedoista ja lähettämistavasta. Edellytyksenä on, ettei alkolukolla varustettua ja kuljetukseen muuten sopivaa ajoneuvoa ole käytettävissä. Vara-auto Kuljettajineen tulee olla saatavilla tunnin sisällä tarpeen ilmenemisestä.

Kuljetuskalusto on siistissä ja asianmukaisessa kunnossa sekä katsastettu lain edellyttämällä tavalla. Autossa ei saa olla irtonaisia tai vaarallisia tavaroita (esimerkiksi tuulilasinestettä), joihin Asiakas voi päästä käsiksi.

Kalusto tulee kuhunkin kuljetukseen valita siten, että paikalliset tie- ja keliolosuhteet otetaan huomioon.

Kuljetuskaluston tulee täyttää vähintään kevyiden ajoneuvojen päästöjen vähentämisen Euro 6 -standardi sopimuksen ensimmäisen voimassaolovuoden kuluessa. Kuljetuskaluston minimivaatimus on Euro 5 -standardi, jota voi käyttää ensimmäisenä sopimusvuotena sekä varakalustona. Varakalusto saa olla ajossa korkeintaan 20 % ajasta, joka lasketaan kuukausittain ja kuljetusreiteittäin.

Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että ajoneuvo täyttää sovitut päästövaatimukset koko sopimuskauden ajan.

11.6.1. Esteettömän kaluston yleisvaatimukset

Esteettömän kaluston tulee täyttää kulloinkin voimassa olevassa lainsäädännössä esitetyt vaatimukset. Tekniset vaatimukset ovat sopimuksen laatimisen hetkellä määräyksessä TRAFICOM/420030/03.04.03.00/2019.

21.5.2021

7062/2020

1. Pyörätuolit ja niissä matkustavat on luotettavasti kiinnitettävä ajoneuvoon standardin SFS 5912 tai standardin ISO 10542-1:2012 mukaisesti neljästä kiinnittämiseen tarkoitettua pisteestä. Kiinnityshihnojen on oltava pyörätuolin kiinnittämiseen riittävän lujat ja nopeasti irrotettavissa. Pyörätuolissa istuvan asiakkaan turvavyö on kiinnitettävä auton runkoon sanotun standardin mukaisesti. Matkustaja kiinnitetään pyörätuoliin ensisijaisesti autoon ankkuroidulla kolmipisteturvavyöllä. Pyörätuolin kiinnityksen ja matkustajan turvavyöiden on oltava erillisiä kiinnitysjärjestelmiä. Autoissa on oltava riittävä määrä kiinnityslinjoja ja -paikkoja apuvälineiden turvallista kiinnittämistä varten.
2. Pyörätuolissa matkustavan asiakkaan kuljetussuunnan tulee olla kasvat kulkusuuntaan päin.
3. Askelkorkeus ajoneuvoon kulkuovesta (sivuovi) noustessa ei maanpinnasta mitattuna ylitä 250 mm. Askelman on oltava tasainen ja sen syvyyden vähintään 100 mm.
4. Kaikki istuimet on oltava varustettu turvavöin.
5. Ajoneuvon kulkuoven (sivuovi) molemmin puolin on oltava ajoneuvoon nousemista ja sieltä poistumista helpottavat tartuntakahvat.
6. Ajoneuvon matkustamo-osassa on oltava tartuntakahvoja muun muassa istuinten takana autossa liikkumista helpottamaan.

11.6.2. Iso esteetön auto

Ison esteettömän ajoneuvon tekniset vaatimukset ovat kulloinkin voimassa olevan ajoneuvojen rakenteesta ja varusteista annetun määräyksen (sopimuksen laatimishetkellä TRAFICOM/420030/03.04.03.00/2019) mukaiset. Pyörätuolipaikkojen tilassa saa olla vaihtoehtoisia käyttöä varten helposti sivuun käännettävät istuimet, joiden tarvitsema tila ei vähennä pyörätuolin tilaa.

Ajoneuvon on täytettävä esteettömään kalustoon liittyvät yleisvaatimukset sekä alla olevat vaatimukset:

- Suuri esteetön ajoneuvo, jossa pyörätuolipaikan minimimitat ovat: leveys 0,75 m, pituus 1,1 m ja korkeus 1,45 m (kulkuaukon leveys minimissään 0,8 m ja korkeus 1,45 m)
- esteettömät ajoneuvot on varustettava kaksiaisaisella nostimella
- Ajoneuvon painoluokan on oltava vähintään 3050 kg
- Ajoneuvossa on oltava taukolämmitin (Webasto tai vastaava)
- Istumapaikkamäärän on Kuljettajan ja pyörätuolipaikan lisäksi oltava vähintään viisi (5)
- Pyörätuolin, sähköpyörätuolin ja sähkömopon autoon nostamista varten on oltava nostin (hissi), jolla Asiakas apuvälineineen tai kävelevä Asiakas voidaan nostaa kyytiin. Nostimessa olisi hyvä olla myös tukikaide kävelevää Asiakasta

21.5.2021

7062/2020

varten. Maksimissaan 350 kg nostokyvyn omaavan nostimen nostotason hyötypituuden on oltava vähintään 1350 mm pitkä ja hyötyleveyden tulee olla vähintään 750 mm.

- Invanostimen laitojen tulee olla vähintään 7 cm korkeat. Nostimessa on oltava loppupysäytin, joka on vähintään 10 cm korkea
- Ajoneuvossa on oltava vähintään 5 kg hiilidioksidisammutin sähköpaloja varten

11.7. Muu palveluprosessi

Kuljetuksissa noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä, sen perusteella annettuja määräyksiä sekä kaupungin toimivaltansa rajoissa antamia ohjeita. Palveluntuottaja ja Kuljettajat noudattavat julkisuuslaissa määrättyjä salassapitosäädöksiä sekä muita voimassa olevia salassapidosta ja tietosuojasta annettuja säädöksiä ja määräyksiä.

Palvelun suorittamisesta vastaavilla kuljettajilla on asianmukainen ja voimassa oleva ajolupa Sopimuksen mukaisen Palvelun toteuttamiseen.

Palveluntuottajalla on asianmukainen ja voimassa oleva liikennelupa Sopimuksen mukaisen Palvelun toteuttamiseen.

Palveluntuottajan henkilöstöä ei ole tuomittu lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) 3 §:n mukaisesti rikosrekisteristä ilmenevällä lainvoimaisella tuomiolla rikosrekisterilain 6 § 2 momentissa luetelluista rikoksista.

Mikäli kuljetuksia suorittavalla Kuljettajalla on palvelun alkaessa lainvoimainen tuomio rattijuopumuksesta tai Kuljettaja tuomitaan rattijuopumuksesta sopimuskauden aikana, ei hän saa neljään (4) vuoteen tuomion lainvoimaiseksi tulosta suorittaa kuljetuksia.

Palveluntuottaja toimittaa päivitetyn listan kuljettajista (nimi, kielitaito ja palveluun liittyvä työkokemus vuosissa) Tilajalle palvelun alkaessa ja siitä lähtien pyydettyä viipymättä.

Palveluntuottaja on velvollinen luovuttamaan heillä olevat asiakas- ja kuljetustiedot Tilajalle Tilajan niin edellyttäessä.

11.8. Poikkeustilanteet

11.8.1. Vastaanottaja ei ole paikalla

Mikäli vastaanottaja ei ole paikalla Palveluntuottajan ilmoittamaan nouto-aikaan mennessä, yrittää Kuljettaja tavoitella vastaanottajaa puhelimitse. Jos vastaanottajaa ei saada kiinni puhelimitse, Kuljettaja soittaa Toimipisteeseen ja selvittää, voiko asiakkaan viedä takaisin Toimipisteeseen.

21.5.2021

7062/2020

Mikäli Vastaanottajaa tai Toimipisteen edustajaa ei saada kiinni eikä Asiakasta voida kuljettaa takaisin toimipisteeseen, viedään Asiakas erikseen liitteen 9. ”Espoon kaupungin Kriisiviestintäohje kuljetusyrityksille” olevissa ohjeissa ilmoitettuun paikkaan ja tiedotetaan liitteessä mainittuja tahoja.

11.8.2. Ilmoitusvelvollisuus

Kuljettajan on ilmoitettava Palveluntuottajalle:

- kun Kuljettaja arvioi, että on myöhästymässä kuljetuksesta sovitusta aikataulusta yli 15 minuuttia
- jos ajoneuvo tai nostin on äkillisesti rikkoutunut
- auto on joutunut onnettomuuteen
- asiakkaalle on tapahtunut jotakin poikkeavaa kuljetuksen aikana
- muussa mahdollisessa tilanteessa, jossa on ilmeistä, että Kuljettaja ei kykene suorittamaan palvelua sopimuksen mukaisesti
- mikäli Asiakas on toistuvasti pois kuljetuksesta
- mikäli havaitsee kuljetuksen aikana jotain huolestuttavaa tai poikkeavaa, esimerkiksi joku asiakkaista on aggressiivinen muita kohtaan
- mikäli hän on huolissaan omatoimisesti autolta poistuvan asiakkaan terveydentilasta, esimerkiksi yksin kotona asuvan vanhuksen voinnista
- jos poliisi on pysäyttänyt ajoneuvon sekä syyn pysäytykselle.

Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan Tilaajalle Tilaajan antamien ohjeiden mukaisesti:

- vara-auton käytöstä ja siihen liittyvästä syystä
- mahdollisista vaaratilanteista kuljetuksessa
- asiakkaan toistuvasta poissaolosta
- mikäli Asiakas ei käytä kuljetusta
- Palveluntuottajan tietoon tulleesta Asiakkaan osoitteenmuutoksesta

Palveluntuottaja ilmoittaa viipymättä asiakkaan huoltajalle tai Toimipisteeseen, mikäli Asiakkaan kuljetus saapuu yli 15 minuuttia myöhässä.

Palveluntuottaja on viipymättä yhteydessä Toimipisteeseen, mikäli Kuljettaja on huolissaan asiakkaan voinnista. Mikäli Toimipiste on jo sulkeutunut, Palveluntuottaja soittaa Tilaajalle.

21.5.2021

7062/2020

11.8.3. Kriisitilanteet

Kriisitilanteissa, esimerkiksi Palveluntuottajan järjestelmän tai tietoliikenneyhteyksien kaatuessa, Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan Tilaaajalle välittömästi tapahtuneesta.

Palveluntuottaja noudattaa kriisitilanteissa liitteessä 9 ”Espoon kaupungin Kriisiviestintäohje kuljetusyrityksille” kuvattuja toimintaohjeita.

12. Kestävä kehitys

Espoon tavoitteena on olla hiilineutraali vuoteen 2030 mennessä. Palveluntuottajan tulee toimittaa sopimuskauden alettua Tilaaajalle tavoitetta tukeva ympäristösuunnitelma, jossa kuvataan, miten yritys vähentää hiilidioksidipäästöjään. Palveluntuottaja päivittää suunnitelman vuosittain ja toimittaa suunnitelman Espoon kaupungin Logistiikkaan. Palveluntuottaja esittelee Tilaaajalle tehdyt toimenpiteet ja niiden vaikutukset hiilidioksidipäästöihin sekä tulevalle vuodelle asetetut uudet tavoitteet ja toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi.

13. Keskeiset asetetut lait ja viranomaissäännökset

Asiakkaiden kuljetuksissa noudatetaan muun muassa tieliikennelakia (729/2018), perusopetuslakia (628/1998) sekä alkolukkolakia (730/2016). Lisäksi kaluston osalta käytetään Euro-standardia ja pyörätuolin kiinnittämisen osalta SFS 5912 tai ISO 10542-1:2012 standardia.

Asiakkaiden oikeudesta kuljetukseen on säädetty esimerkiksi perusopetuslaissa, varhaiskasvatuslaissa, kehitysvammalaissa ja erityishuoltolaissa. Espoon kaupungin koulukuljetusten ja varhaiskasvatuksen kuljetusten myöntämisessä noudatetaan Espoon kaupungin varhaiskasvatus- ja opetuslautakunnan linjauksia sekä nämndem Svenska Rum -lautakunnan linjauksia.

14. Liitteet

Liite 1.1 Asiakasryhmät ja aikamääreet