

Kansaneläkelaitos  
Hankintapalveluryhmä

**Asia: Kuljetuspalvelukeskuksen hankinta Kanta-Hämeen alueelle /  
markkinakartoitus 1**

**Viite: Kela / Hankintapalveluryhmä sähköposti 23.5.2017**

Kiitämme mahdollisuudesta kommentoida luonnosasiakirjoja. Invalidiliitto ry on fyysisesti vammaisten ihmisten valtakunnallinen vaikuttamisen ja palvelutoiminnan monialajärjestö. Liitto edustaa 148 jäsenyhdistyksensä kautta 30 000 fyysisesti vammaista ja toimintaesteistä suomalaista. Toiminta-ajatuksensa mukaisesti Invalidiliitto edistää näiden henkilöiden mahdollisuuksia osallistua, liikkua ja elää täysipainoista elämää. Luonnosasiakirjoja voidaan pitää pääpiirteissään asianmukaisina. Toivomme Kelan huomioivan alla esittämämme vapaamuotoiset kommentit.

**Yleiset huomiot**

Toteamme ensiksi, että julkisesti yhteiskunnan korvaamissa matkoissa on kyse julkiselle vallalle säädetyn palveluvelvoitteen suorittamisesta. Tämä tarkoittaa, että sen toteuttamisessa on huomioitava aineellisen lainsäädännön vaatimukset, jotta asiakas pääsee siihen oikeudelliseen tilaan, jota palvelulla lain mukaan tavoitellaan. Tällainen vahva laki on erityisesti vammaispalvelulaki, joka velvoittaa palvelun järjestämisen ja toteuttamisen siten, että se tosiasiallisesti vastaa asiakkaan yksilöllistä vamman tai sairauden edellyttämää tarvetta. Lakia ollaan uudistamassa, mutta laissa säilynee vahva yksilöllisen vamman huomiointi velvoite palvelun käyttämisen osalta. Tämä edellyttää sitä, että tarvittaessa järjestelmä kykenee joustamaan niiden vaikeimmin vammaisten asiakkaiden kohdalla, jotka tarvitsevat mukautuksia palvelukonseptiin, jotta palvelu tosiasiallisesti olisi saatavilla.

Järjestelmän tulee huomioida yhdenvertaisuuslain edellyttämät kohtuulliset mukautukset palvelun toteuttamisessa ja järjestämisessä niihin tilanteisiin, joissa vamma tätä edellyttää palvelun käyttämiseksi.

Edelleen, julkisesti korvattavissa matkoissa kyse on muusta kuin täysin tavanomaisesta palvelusta, kuten pelkästä kaluston ajosta. Kuljetuspalvelu on useimmiten ainoa tapa liikkua kodin ulkopuolella. Tälle asiakassegmentille apu tai

kaluston laatuvaatimukset ovat välttämättömiä. Elinkeinonharjoittajan näkökulmasta tällainen kuljetus on taasen selkeästi ammattitaidoltaan vaativampi, vastuullisempi ja ajallisesti aikaa vievä työsuoritus.

Palvelu edellyttää suorittajaltaan ammattitaitoa, toimintakykyä sekä työturvallisuuteen liittyvien kysymysten huomioimista, avustamisen osalta. Se millä tavoin kuljettajien ammattitaitoa, osaamista ja kaluston ja siihen liittyvän välineistön turvallisuus varmistetaan, ei tule asiakirjoista riittävällä tarkkuudella tule esille ja edellyttäisivät lisätäsmennyksiä.

Täsmennystä vaativat myös kuljetuspalvelutuottajan toiminnan asianmukaisuuden ja palvelun moitteettomuuden valvonta. Henkilöliikenneluvat liikennepalvelulain voimaan tullessa mahdollistavat jatkossa monipuolisemman kaluston käytön, kun taksi- ja joukkoliikennelupa yhtenäistyvät. Tämä mahdollistaa sen, että markkinoille tulee uudentyypisiä yrityksiä, mikä lisää myös mahdollisia riskejä. Tämä edellyttää nimenomaan asiakasturvallisuuteen liittyvien elementtien huomioimista tarkasti sopimusehdoissa, niin kaluston kuin sen välineistön asianmukaisuuden ja kunnossapitoon liittyvissä ehdoissa, kuin myös kuljettajien ammattitaitovaatimuksissa.

Korostamme vielä, että liikkuminen on kokonaisuudessaan monien osien summa ja edellyttää katkeamatonta ketjua. Suomessa rakennuskanta on hyvin vanhaa ja esteellistä, minkä johdosta niin kuljettajan saattamisapua että eri avustamismuotoja tarvitaan toimintakyvyltään rajoittuneiden henkilöiden kohdalla useasti ja pääsääntöisesti tilanteissa, joissa matka on suoritettu invataksilla tai esteettömällä, mutta myös muilla kalustoilla.

## **YKSITYISKOHTAISESTI KOMMENTOIMME ASIAKIRJOJA LISÄKSI SEURAAVASTI:**

### **LIITE 2 Liikenteen harjoittajien rekisteröitymismenettelyn kuvaus**

Liikenteenharjoittajat ilmoittautuvat rekisteröitymismenettelyllä tuottamaan tilaajalle kuljetuspalveluita kuljetuspalvelukeskuksen ohjauksessa. Rekisteröitymisilmoittautumisessa liikenteenharjoittajaksi voivat tilaajalle ilmoittautua kaikki tilaajan tässä dokumentissa määrittämät vaatimukset täyttävät liikenteenharjoittajat.

Yleisenä rekisteröitymistä koskevissa ehdoissa tulisi ilmoittamisen osalta täsmentää auton varustetasoa. Taksiliikennelain nojalla annettu liikenne- ja viestintäministeriön asetus taksiliikenteessä käytettävän esteettömän kaluston laatuvaatimuksista (723/2009) sekä Invataksista määritellyn ajoneuvojen rakenteesta ja varusteista koskevan asetuksen 13 §, Trafin suositus paariautojen erityisvaatimuksista (TRA-FI/242411/03.04.03.00/2016). Käytännössä nämä tarkoittavat riittävän ison kokoluokan autoa, jossa on turvallisuusstandardit täyttävä pyörätuolinostin, kaksi

pyörätuolipaikkaa tarvittavine turvakiinnityksineen. Kyse on matkustajan turvallisuuden ja hengen turvaamisesta matkan aikana, ei ylimääräisestä laaturakenteesta. Tästä johtuen näiden erottelu tulee olla jokaisessa kalustoa koskevassa ehdossa.

### **Rekisteröitymismenettelyn auton varustetason vähimmäisvaatimukset**

On välttämätöntä ja erittäin perusteltua, että varustetasovaatimukset koskevat sekä joukko- että taksiliikenneluvallisia toimijoita. Invavarusteisissa autoissa olisi vielä perusteltua mainita, montako pyörätuolipaikkaa autoon on rekisteröity. Suositeltavaa olisi, että invataksissa olisi vähintään kaksi rekisteröityä pyörätuolipaikkaa.

Kannatamme myös yhdenmukaista päivystysvelvoitetta eri liikenneluvilla toimijoille.

Kyytijaossa tulisi huomioida asiakkaan asiakasprofiiliin merkitty kalustovaatimus tai muu erityinen palveluun liittyvä muu vaatimus.

### **Maakunnallinen kuljetuspalvelukeskus; Kanta-Hämeen palvelun kuvaus**

Kuljetuspalvelukeskuksen toiminnassa ja esteettömyyden kannalta on olennaista se, että asiakasprofiileissa huomioidaan yksilöllisyys ja asiakkaiden yksilölliset tarpeet sekä tilausten tekemisen mahdollisuus ja palveluista tiedottaminen eri kanavien kautta. Kuten alussa yksilöllisyyden osalta totesimme.

#### **Kohta 2.1 Kuljetusten tilaus ja asiakaspalvelu**

On hyvä, että pääasiallisen tilaustapa on puhelintilaus, mutta sen vaihtoehtoina ovat tekstiviesti- ja internet-tilaus. Internet-tilauksen sekä palvelukeskuksen internet-sivujen osalta muutenkin on huomioitava sivujen saavutettavuus. Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (2016/2102) julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta tuli voimaan 22.12.2016. Direktiivissä säädetään julkisen hallinnon verkkopalveluiden saavuttavuudelle asetettavista minimitason vaatimuksista sekä saavutettavuuden toteutumisen valvonnan keinoista. Direktiivin mukaiset saavutettavuusvaatimusten tulee olla lähtökohtana myös Kuljetuspalvelukeskusten toiminnassa. (Lisätietoa: <http://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi>) On tärkeää määritellä palvelujen saavutettavuudelle tietyt kriteerit, sillä muutoin tulkinnanvaraisuus aiheuttaa saavutettavuudeltaan ja käytettävyydeltään hyvin vaihtelevia palveluja.

Tekstissä mainitun asiakaspalvelun ystävällisyyden tulee olla palvelun kiistaton lähtökohta ja minimiedellytys. Tämän lisäksi asiakaspalvelijoilla tulee olla ymmärrys ihmisten moninaisuudesta sekä kyky kohdata jokainen asiakas yksilöllisesti. Esimerkiksi kommunikaatiovaikeuksista tai muistisairauksista aiheutuvien haasteiden ratkaisemiseen asiakastilanteissa on oltava valmius.

Asiakaspalvelun henkilöstö tulee velvoittaa yksiselitteisesti vaitiolovelvollisuuteen. Jo pelkästään tieto siitä, että henkilöllä on vamma tai sairaus tai että hän saa sosiaali- tai terveyspalveluita, joiksi myös SV, SHL ja VPL matkat luetaan ja asiakkuus tässä on itsessään salassa pidettävä tieto.

### **3 Matkatilauksen käsittelyssä huomioitavia asioita**

#### **Kohta 3.1 Asiakasprofiilit**

Välittäjän velvollisuutta tiedustella asiakkaan tarvitsemaa kalustoa; tarvitaanko tavallista taksia, esteetöntä ajoneuvoa, vai inva- tai paritaksia tai onko asiakkaalla mahdollinen vakiotaksioikeus tai yksin matkustusoikeus tulee täsmentää välityspalveluiden kohdalla myös kunnan ja sairaanhoitopiirin ja terveyskeskuksen korvaavien matkojen välitykseen. Lisättävä myös kaikkiin em. kohtiin mahdollisten matkatavaroiden määrä, opas-, avustajakoira tai muu lemmikkieläin sekä mahdolliset terveydentilan edellyttämät huomiot kuten esim. astma, hengitysongelmat, hengityslaite.

Perusteltua olisi lisätä myös asiakaskohtaisiin profiilitietoihin vaatimus hidasajosta. Tämä tarpeen muun muassa henkilöillä, joilla osteoporoos tai muu luustonhaurastumissairaus, sekä vaikeissa lihassairauksissa ja muissa vammoissa, jotka aiheuttavat lihaskatoa tai muutoin tasapainon ylläpidon vaikeutta.

#### **3.2 Matkatietojen käsittelyyn ja palveluun liittyviä käytäntöjä**

Eesityksen mukaisesti asiakkaan kuljetukseen kuluva matka-aika voi pidentyä yhdistelyn takia enintään kaksinkertaiseksi verrattuna asiakkaan suoraan taksimatkaan, mutta kuitenkin enintään 120 minuuttia (2h). Kelan kuljetuksissa Asiakas voi olla perillä terveydenhuollon yksikössä 60 min (1 h) ennen vastaanottoaikaa. Terveyspalveluiden yksiköstä kotiuduttaessa asiakkaan odotusaika kuljetuksen lähtöön voi olla enintään 60 min matkan tilauksesta. Haluamme todeta, että tämä aika on kohtuuttoman pitkä, ottaen huomioon, että potilas voi olla hyvinkin sairas tällaisessa tilanteessa. Aikajännettä tulisi pyrkiä lyhentämään.

#### **Vakiotaksiasiakkuus kelan korvaamisissa matkoissa**

Eesityksen mukaisesti Kela –matkoissa todetaan. Mikäli vakiotaksi ei pysty ajamaan vakiotaksiasiakkaan matkaa sovittuna ajankohtana, tulee vakiotaksin antaa matkatilaus kuljetuspalvelukeskukselle hoidettavaksi. Tällöin matka laitetaan yleiseen jakoon, jotta asiakas saa kuljetuksen tarvitsemana ajankohtana. Mikäli vakiotaksiasiakkuuden saanut asiakas soittaa itse tilausvälityskeskukseen, menee hänen kuljetuspyyntö normaaliin jakoon. Vakiotaksioikeus annetaan asiakkaille hyvinkin tiukoilla perusteilla, jotka liittyvät välttämättömän tutun kuljettajan

tarjoamaan palveluun. Tilanteessa, jossa vakiotaksi ei perustellusta syystä pysty ajamaan asiakasta, olisi perusteltua mahdollistaa vakiotaksin mahdollisuus siirtää ajo asiakkaan hyväksymälle kuljettajalle, jonka tiedetään etukäteen voivan parhaiten suoriutua asiakkaan kuljettamisesta ja avustamisesta matkan aikana. Tilanteessa, joissa vakiotaksi joutuu laittamaan kuljetuksen ns. normaaliin jakoon, ei kuljettajan osaamisesta kyetä tekemään ennakkoon. Mahdollista olisi esimerkiksi toissijaisen vakiotaksioikeuden osoittaminen em. poikkeustilanteisiin.

#### **4 Liikenteenharjoittajasopimukset ja rekisteröityminen**

##### **Kertaluontoiset maksut**

##### **Liittymis-/koulutusmaksu /per auto**

Esityksen mukaisesti kuljetuspalvelukeskuksen tulee valvoa sitä, että liittymissopimuksen tehnyt Liikenteenharjoittaja on koulutettu kuljetuspalvelukeskuksen tilaajan tilaamiin kuljetuksiin, hyvään asiakaspalveluun, asiakkaiden avustamiseen sekä apuvälineiden kiinnittämiseen. Tätä voidaan pitää välttämättömänä ottaen huomioon laki liikennepalveluista aiheuttamat muutokset. Katsomme kuitenkin, että koulutusvelvollisuutta tulee juuri tästä syystä täsmentää. Näin myös kohdan:

##### **9.3 Liikenteenharjoittajien koulutus**

Kuljetuspalvelukeskus vastaa siitä, että käytettävien laitteiden ja ohjelmistojen käyttöön annetaan etukäteen koulutusta kaikille järjestelmään liittyville Liikenteenharjoittajille. Kuljetuspalvelukeskus vastaa myös siitä, että myöhemmin järjestelmään liittynyt Liikenteenharjoittaja saa riittävän koulutuksen ja ohjauksen toiminnasta ja suorakorvausmenettelystä. Liittymissopimuksen tehnyt Liikenteenharjoittaja vastaa siitä, että hänen kuljettajansa on koulutettu Kuljetuspalvelukeskuksen toimintaan, asiakkaiden avustamiseen sekä apuvälineiden kiinnittämiseen. Kuljetuspalvelukeskuksen on esitettävä käyttöönottoprojektissa Tilaajalle, miten Liikenteenharjoittajien ja kuljettajien koulutus alueella järjestetään. Koulutukset on järjestettävä 2-3 kk välein tarpeen mukaan. Tilaaja edellyttää, että Liikenteenharjoittajien koulutuksessa käydään läpi, mm. millä säännöillä matkoja yhdistellään, miten korvaus määräytyy ja miten ajoneuvolaitteita käytetään. Lisäksi Liikenteenharjoittajille on annettava selkeä ohjeistus siitä, miten Liikenteenharjoittaja saa tiedoksi hänelle kuuluvat korvaukset matkoista ks. liite 4 liikenteenharjoittajakoulutuksen sisältörunko. Lisäksi Tilaaja edellyttää, että koulutukseen sisällytetään asiakaspalveluun ja avustamiseen liittyvää koulutusta ja informaatiota.

Haluamme täsmentää, että Kelan tulee edellyttää, että palveluntuottaja kouluttaa myös muulla asiakasturvallisuutta edellyttävällä tavalla autoilijoita. Näin esimerkiksi

asiakkaiden avustamisen ja asiakkaiden turvakiinnittämisen osalta (eri kuin pyörätuolin kiinnittäminen), asiakkaiden kohtaaminen, kommunikaatio sekä porrasveto että hidasajo.

#### **8.4 Palautteet**

Sen lisäksi, että suorakorvausmenettelyn toimivuudesta annettuihin palautteisiin tulee vastata ja taltioida, tulee Palveluntuottajan ilmoittaa ja kirjata onko palaute edellyttänyt mahdollisia korjaustoimenpiteitä ja miten näihin on ryhdytty, jotta voidaan arvioida Palveluntuottajan palvelunlaadun kehittämistä ja tasoa suhteessa sopimukseen.

#### **8.5 Toimintatarkkuus**

Kuljetuspalvelukeskuksen tulee raportoida tilaajalle kuukausittain toimintatarkkuus eli mikä prosenttiosuus matkoista on toteutunut niin, että asiakasta ei ole noudettu sovitun 15 min aikarajan puitteissa. Raportointivelvollisuus olisi perusteltua asettaa toimintatarkkuuden osalta sellaisiin myöhästymisiin, joissa myöhästymisen on ollut yli viisi minuuttia sovitusta.

#### **Lopuksi**

Toivomme, että Kela seuraa tiiviisti raportointia ja laadunvalvontaa sekä niihin liittyvien puutteiden korjaustoimenpiteitä, myös asiakaspalautteiden osalta. Jos palvelussa havaitaan merkittäviä puutteita tai turvallisuuden vaarantumista tulee asiassa ryhtyä riittäviin korjaaviin toimenpiteisiin. Myös asiakkaiden auditointia olisi perusteltua arvioida palvelulaadun turvaamiseksi ja kehittämiseksi.

Ehdotamme myös omaa sopimusehtoa niiden kysymysten kohdalla, joissa realisoituu asiakkaan oikeus vahingonkorvaukseen palvelun virheellisyydestä tai puutteellisuudesta johtuen. Nyt olevissa luonnosasiakirjoissa asiakkaalle maksettavan vahingonkorvauskysymystä ei ole huomioitu laisinkaan.

Helsingissä 26. tammikuuta 2017

Elina Nieminen

Lakimies