

Asiakkaan näkökulmasta huomioitavia asioita **VAMMAISPALVELULAIN VAIKEAVAMMAISTEN KULJETUSPALVELUIDEN KILPAILUTUKSESSA**

Hyvinvointialueella on mahdollisuus järjestää kuljetuspalveluita hyvin monella eri tavalla. Järjestämistavoista on säädetty tarkemmin sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta annetun lain 4 §:ssä.

Tähän työpaperiin olemme koonneet keskeisimpiä huomioon otettavia seikkoja niihin tilanteisiin, joissa vammaispalvelulain perusteella järjestettävät vaikeavammaisten kuljetuspalvelut on hyvinvointialueella päätetty kilpailuttaa.

I. KILPAILUTUKSEEN VALMISTAUTUMINEN

Kuljetuspalveluiden tarpeen ja palvelutuotannon kartoitus osana markkinakartoitusta

- On suositeltavaa laatia markkinakartoitus, jossa selvitetään palvelunkäyttäjien kuljetuspalvelun tosiasiallinen tarve ja palvelutuotannon tilanne ennen tarjouskilpailun aloittamista.
- Markkinakartoituksessa hyvinvointialueen hankintayksikkö tutustuu markkinoilla olevien palvelujen tarjontaan ja voi käydä alustavaa vuoropuhelua tulevasta hankinnasta markkinatoimijoiden kanssa.
- YK:n vammaisten henkilöiden yleissopimuksen 4 artikla ja sen kohta 3 edellyttää vammaisten ihmisten ja heitä edustavien tahojen mukaan ottamista kaikkeen sellaiseen päätöksentekoon, jolla voi olla vaikutusta vammaisten ihmisten oikeuksiin. Eli edellyttää heidän osallistamista kuljetuspalveluiden järjestämisen valmisteluun.
- Käyttäjäasiakkaat on syytä osallistaa ja ottaa mukaan vuoropuheluun markkinakartoituksen yhteydessä. Kuljetuspalveluilla on merkittävä vaikutus vammaisten ihmisten osallisuuden ja liikkumisvapauden toteuttamisessa.
- Markkinakartoituksessa ja -vuoropuhelussa käyttäjäasiakkaiden kanssa alan toimijoiden tietoisuus ja ymmärrys asiakkaiden tarpeista selkeytyy.
- Asiakasosallisuuden vahvistamiseksi kilpailutusprosessista tiedottaminen on ensisijaisessa asemassa ja sen tulee tapahtua mahdollisimman varhain. Huomiota tulee kiinnittää tiedottamisen selkeyteen, jotta käyttäjäasiakkaat voivat tulla tietoiseksi siitä, mitä kilpailutetaan, mitä osa-alueita kilpailutus koskee ja miten osallisuus tullaan asiakasyhteistyössä toteuttamaan.

Palvelun sisällöstä päättäminen

- Vaikeavammaisten kuljetuspalvelun sisältöä eli hankittavaa palvelua määrittelee vammaispalvelulaki. Vaikeavammaisten kuljetuspalvelu on yksi vammaispalvelun muoto, joka turvaa yhdenvertaista liikkumisvapautta, edistää osallisuutta ja mahdollistaa esim. työssäkäynnin ja opiskelun.

”Vammaispalveluiden tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön edellytyksiä elää ja toimia muiden kanssa yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä sekä ehkäistä ja poistaa vammaisuuden aiheuttamia haittoja ja esteitä. Toimintaperiaatteena on, että kunnan tulee ehkäistä ja poistaa vammaisten henkilöiden toimintamahdollisuuksia rajoittavia esteitä ja haittoja siten, että he voivat toimia yhteiskunnan tasavertaisina jäseninä. Vammaisten henkilöiden tarvitsemat palvelut ja tukitoimet järjestetään siten, että ne tukevat heidän omatoimista suoriutumistaan (vammaispalvelulaki).”

- On tärkeä kartoittaa paikallisen markkinan ja toiminta-alueen piirteiden sekä asiakkaiden tarpeiden mukaan sopiva hankintakokonaisuus. Palvelut voidaan kilpailuttaa yksin tai yhdessä muiden toimijoiden kanssa. Toisaalta joskus voivat myös ns. dynaaminen hankintajärjestelmä tai käänteinen kilpailutus olla vaihtoehtoina. Päätös hankintamallista on tärkeä.
- Kilpailutetaanko palvelu kokonaisuutena tai osakokonaisuuksina?

- Onko kuljetusten piirissä sekä välitystoiminta, että kuljetukset tai vain toinen näistä?
- Kuljetuspalvelun tulee toimia vuoden jokaisena päivänä 24/7.
- Minkälaisia sopimussidonnaisuuksia liikenteenharjoittajilta edellytetään ja onko näissä erilaisia tasoja tai sopimuksia esimerkiksi päivitysvelvollisuuden ja palvelun toteuttamisen sidonnaisuuden tai tuotettavan palvelun profiilin osalta?
- Hankintasopimuksessa on ensiarvoisen tärkeää määritellä mitä päätettyyn palveluun kuuluu ja mitkä ovat edellytetyt laatumäärittelyt. Hankintayksikön tulee päättää, mihin tarpeeseen ja millaisia kuljetuksia sekä millaisella palvelutasolla sekä osaamisvaatimuksilla ja kalustolla hankinta tehdään.
- Toiminta-alueen on katettava vähintään vammaispalvelulain mukainen toiminnallinen lähikunta-alue.
- Palvelun sisältö tulee kuvata mahdollisimman tarkasti tarjouspyyntöön ja sopimusehtojen tulee olla selkeitä ja yksiselitteisiä. Sopimussidonnaisuuden synnyttyä osapuolet ovat sidottuja sopimukseen sopimuskauden ajan, eikä niitä voida tämän ajan kuluessa yksipuolisesti muuttaa. Eli käytännössä sopimus sitoo sellaisenaan kuin se on solmittu, riippumatta siitä esimerkiksi miten huonosti ehdot on sopimukseen kirjattu mahdollisesti ennen sopimussuhdetta. Tämän takia palvelun sisällön kuvaamiseen tulee panostaa.

Kalusto

- **Laki ajoneuvo- ja liikennepalveluhankintojen ympäristö- ja energiatehokkuusvaatimuksista**
Julkisten hankintayksiköiden on hankittava ajoneuvo- ja liikennepalveluhankinnoissa ympäristöystävällisiä ja energiatehokkaita ajoneuvoja
 - ***Ei sovelleta M1-luokan ajoneuvoihin (henkilöauto), jotka on erityisesti rakennettu tai muunnettu siten, että ajoneuvossa voi matkustaa yksi tai useampi henkilö pyörätuolissaan istuen ajoneuvon ollessa tieliikenteessä***
- Esteettömän kaluston minimilaatuvaatimuksista on annettu Liikenne- ja viestintävirasto **Traficomin määräys TRAFI/437519/03.04.03.00/2017**. Esteettömiä ajoneuvoja on kaksi kokoluokkaa, pieni ja suuri. On suositeltavaa suosia suuria esteettömiä ajoneuvoja esim. seuraavista syistä:
 - suuri esteetön ajoneuvo ei rajaa ketään käyttäjäryhmää ajoneuvon käytön ulkopuolelle
 - suuret esteettömät ajoneuvot mahdollistavat paremmin matkojen yhdistelyn sekä useamman apuvälineen kuljettamisen samanaikaisesti.
- Suuri esteetön ajoneuvo vastaa pyörätuolipaikan koon osalta nykyistä invataksia, mutta siinä ei enää edellytetä kahta pyörätuolipaikkaa. Jos ehdoissa viitataan Traficomin esteettömän ajoneuvon määräykseen TRAFI/437519/03.04.03.00/2017 ajoneuvon teknisistä vaatimuksista, on suositeltavaa lisätä ehtoihin seuraavat lisäykset:
 - edellytys kahdesta pyörätuolipaikasta sekä
 - kulkuluiskan sijaan standardin mukainen takalaitanostin, joka on riittävän iso varmistamaan isojen pyörätuolien turvallisen sisäänkäsyn ajoneuvoon.
- Esteettömässä ajoneuvossa pyörätuolin ja siinä matkustavan tulee olla luotettavasti kiinnitettävissä ajoneuvoon standardin SFS 5912 tai standardin ISO 10542-1:2012 mukaisesti.

- Erityistä huomiota tulee kiinnittää suurien esteettömien ajoneuvojen riittävään lukumäärään, jotta toiminta-alueella voidaan turvata yhdenvertaiset palvelut kaikille asiakkaille vamman laadusta ja tarvittavasta ajoneuvoluokasta riippumatta. Arvio tulee tehdä vaikeavammaisten asiakkaiden palvelun käyttötarvetta vastaavasti.
- Kaikissa ajoneuvoissa tulee olla ajoneuvopäätelaite:
 - ajoneuvopäätelaite on voitava sijoittaa tai muuten järjestää siten, että kukaan muu kuin kuljettaja ei pysty lukemaan näyttöä, jossa on asiakastietoja
 - ajoneuvopäätteelle tulevat tiedot on käsiteltävä siten, kuin tietosuojalaki ja laki yksityisyyden suojasta edellyttävät.
- Kaikissa ajoneuvoissa on oltava korttimaksupäätte omavastuun maksamista varten. Maksupäätteen on hyväksyttävä yleisimmät Suomessa käytössä olevat maksukortit. Korttimaksupäätteessä tulee olla lähimaksuominaisuus.
- Kaikissa ajoneuvoissa tulee olla puhelin, jolla kuljettaja voi esimerkiksi asiakkaan luvalla hoitaa asiakkaan kuljettamiseen liittyviä asioita. Ajoneuvojen määräaikaikatsastuksen arvosteluperusteet, jotka tukevat matkustusturvallisuutta. Määräyksessä on selkeytetty mm. pyörätuolin kiinnitystä sekä pyörätuolimatkustamiseen liittyvien pyörätuolinostimen tai kulkuluiskan katsastusta ja arvostelua. Liikenne- ja viestintäviraston **Traficom**in määräys **TRAFICOM/423528/03.04.03.00/2020, voimaan 1.11.2022.**

Liikenteenharjoittaja

- Liikennepalvelulain tultua voimaan taksikaluston omistamisella ei ole enää suoraa yhteyttä liiketoiminnan kanssa.
- Suositeltavaa on toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi edellyttää liikenteenharjoittajan voimassa olevaa liikennöintilupaa sekä sitä, että kalusto on merkitty henkilöliikenneluvalla tapahtuvaan liikennöintiin.
- Tarjouskilpailussa on syytä asettaa soveltuvuusvaatimukseksi tarjoajien merkitseminen kaupparekisteriin, ennakkoperintärekisteriin, työnantajarekisteriin ja arvonnäköalaverollisten rekisteriin silloin, kun lainsäädäntö niitä velvoittaa.
- Sopimuskumppanilta on ennen sopimuksen tekemistä edellytettävä selvityksiä, jotka määrittävät laissa tilaajan velvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä (1233/2006, 678/2015).

Kuljettaja

Kilpailutuksessa tulee huomioida 1.5.2021 voimaan tulleen liikennepalvelulain 26 a §, joka koskee taksiliikenteen erityisryhmien vapaaehtoista kuljettajakoulutusta. Liikennepalvelulain hallituksen esityksessä nostettiin esiin tavoitteena;

”Erityisryhmien kuljettajakoulutustodistuksen ja sen pohjalta tehtävän rekisterimerkinnän tavoitteena on parantaa taksinkuljettajien ammattitaitoa sekä markkinaehtoisessa liikenteessä että julkisesti tuetuissa kyydeissä ja parantaa erityisryhmien taksipalvelujen käyttöön liittyvää turvallisuuden tunnetta sekä laatukokemusta.

Laissa säädetyn erityisryhmien kuljettajakoulutusstandardin tarkoituksena on luoda yhtenäinen vähimmäiskoulutustaso, jota olisi mahdollista hyödyntää myös julkisten hankintayksiköiden kilpailutusten vaatimuksissa.”

- 
- Vaikeavammaisten ihmisten kuljetuspalveluissa ajoneuvon kuljettajalla ja hänen osaamisellaan on korostunut ja välitön vaikutus kuljetuspalvelun toimivuuteen, turvallisuuteen ja asiakaskokemukseen.
 - Vaikeavammaisen asiakas on usein riippuvainen kuljettajasta koko palvelun käytön ajan, jolloin asiakkaan turvallisuus on riippuvainen kuljettajan osaamisesta. Asiakas- ja liikenneturvallisuuden näkökulmasta on perusteltua asettaa vaikeavammaisten ihmisten kuljetuspalveluissa toimiville kuljettajille korostetut osaamisvaatimukset, jotka tukevat ja vastaavat vaikeavammaisten asiakkaiden yksilöllisiin kuljetustarpeisiin sekä liikkumisalueen erityispiirteisiin.
 - Kuljettajan tulee olla tehtävänsä soveltuva ja hänellä tulee olla työn edellyttämä hyvä fyysinen ja psyykinen kunto. Työ on hyvin fyysistä ja edellyttää kykyä toimia hyvinkin erilaisissa ja osittain raskaissakin olosuhteissa. Lisäksi on kyettävä kohtaamaan erilaisen vammojen ja sairauksien aiheuttamia rajoitteita sekä pystyttävä toimimaan asianmukaisesti niiden kanssa.
 - Kuljettajalla tulee olla liikennepalvelulaissa säädetty taksinkuljettajan ajolupa sekä hyvä paikallistuntemus.
 - Ehdoissa tulisi edellyttää, että liikenteenharjoittaja toimittaa selvityksen kuljettajan paikallistuntemuksesta.
 - Osaamisvaatimuksena tulisi vaatia riittävää suomen tai ruotsin kielen suullista ja kirjallista taitoa. Riittävänä kielitaitona voidaan pitää esim. Opetushallituksen määräyksen 24/011/2011 Yleisten kielitutkintojen perusteiden 2011 tasoa 3 B1 mukaista kielitaitoa. Riittämättömän kielitaidon omaavaa henkilöä ei voitaisi hyväksyä ajamaan kilpailutuksen mukaisia kuljetuksia.
 - Ehdoissa tulee täsmentää ja määritellä, kuka vastaa tosiasiallisen kielitaidon, ammatti-ajoluvan ja paikallistuntemuksen varmistamisesta.
 - Ehdoissa tulee määritellä vastuut kuljettajien kouluttamisesta, sen vähimmäissisällöstä ja vaatimuksista, mukaan lukien täydennyskoulutus ja sen toistuvuus. Koulutuksissa on suositeltavaa hyödyntää myös kokemusasiantuntijoita sekä muita ammattihenkilöitä.
 - Kuljettajakoulutuksissa huomioon otettavia seikkoja voivat olla esimerkiksi:
 - yleisimmät vammat ja sairaudet sekä niiden aiheuttamat rajoitteet
 - eri tavoin vammaisen ihmisten avustaminen
 - asiakkaan avustaminen autoon ja sieltä pois
 - erilaisten yleisimpien apuvälineiden käsittely
 - ajoneuvon teknisten laitteiden käsittely
 - turvavälineiden käsittely ja varmistaminen
 - asiakasturvallisuuden huomioiminen
 - asiakkaan kohtaaminen
 - kommunikaatiotaidot, joissa huomioidaan eri tavoin vammaisten ihmisten kyvyt kommunikointiin
 - valmius ja riittävät taidot asiakkaiden auttamisessa ja kuljetuspalvelun toteuttamisessa
 - hidasajo
 - porrasveto
- 

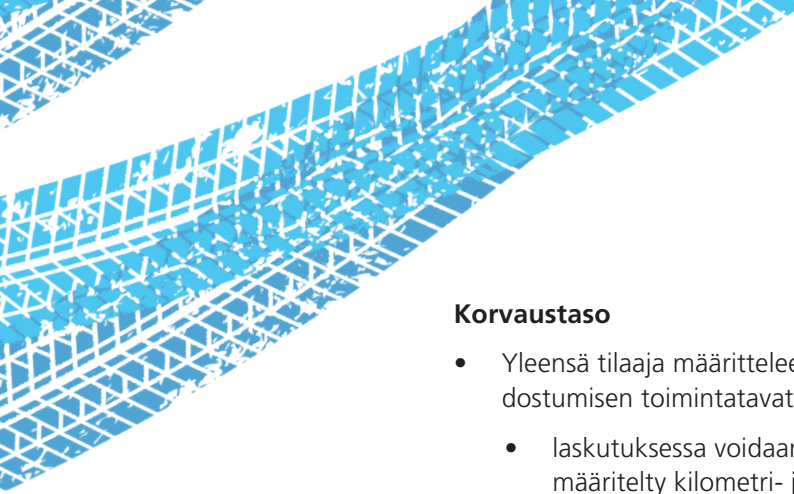
- 
- käytännön harjoitteet apuvälineiden käsittelystä ja avustamisesta - huomioiden myös opas- ja avustajakoirat
 - muut lisäpalvelut.

Välitystoiminta

- Välityskeskuksen vastausaika sekä muut välityskeskuksen asiakasrajapintaan liittyvät aikamääreet, asiakaspalvelun laatu, muut matkanjärjestämiseen liittyvät vastuukysymykset sekä reklamaatioihin vastaaminen tulee määritellä ehdoissa tarkasti, esimerkiksi:
 - Tietosuoja ja salassapitovelvollisuus, tilaustapa ja välitystoiminta, asiakasprofiilin ylläpito, palvelupoikkeamien tiedottaminen asiakkaille ja taksinkuljettajalle, laskutus, reklamaatioiden vastaanotto ja käsittely, toiminta välityskeskuksen ohjauksen alla oleviin autoihin.
- Ehdoissa tulee määritellä vastuutaho asiakasprofiilien, asiakastietojen, mukaan lukien matkatietojen hallinnasta ja tietosuojakysymyksistä.
- Teknologian käytön osalta tulee huomioitavaksi maksusuoritteiden ohella kerättävä tieto hyvinvointialueen omaan käyttöön. Nämä on syytä ilmoittaa osana tarjouspyyntöä.
- Ehdoissa on syytä mainita palvelussa käytettävät eri tilaustavat (puhelin, nettipalvelu, kännykkäsovellus jne.).
- Välityskeskuksen työntekijöiltä tulee edellyttää tietoa eri tavoin vammautuneiden asiakkaiden erilaisista palvelutarpeista suhteessa kuljetuspalveluun sekä paikallistuntemusta asianmukaisten tilausaikojen varmistamiseksi sekä riittävää kielitaitoa.

Palvelupoikkeamat

- Sopimussanktioiden tulee olla asianmukaiset, tehokkaat ja selkeät kaikille osapuolille.
 - Asiakkailta tulee olla tiedossa, miten palvelupoikkeamatilanteissa toimitaan.
 - Myös asiakkaalle koitua vahingon korvaaminen tulee määritellä selkeästi:
 - hankintasopimuksessa tulee määritellä sopimusosapuolten (hyvinvointialue, liikenteen harjoittaja, välityskeskus) vastuut silloin, kun asiakas ei saa tilaamaansa kuljetusta, palvelun käyttö aiheuttaa asiakkaalle henkilö- tai omaisuusvahingon tai jostain muusta palvelunohjeiden mukaisesta palvelun käytöstä asiakkaalle aiheutuu vahinkoa.
 - Palvelupoikkeamiin tule reagoida välittömästi ja niihin tulee olla ennalta määritellyt menettelytavat sekä määräajat. Nämä tulee olla myös asiakkaiden tiedossa.
- 



Korvaustaso

- Yleensä tilaaja määrittelee laskutuksen kokonaisuuden sekä laskutusaineiston muodostumisen toimintatavat sekä siinä käytettävät tietotekniset järjestelmät:
 - laskutuksessa voidaan huomioida mm. tarjouksessa ilmoitettu ajovuorokorvaus, määritelty kilometri- ja asiakasmaksu, mahdolliset sunnuntai- ja pyhäpäivät sekä eri vuorokauden aikoina tapahtuvat kuljetukset, korvaus ajoneuvokilometreiltä ja asiakasmäärästä, erillisen mukana olevan suurikokoisen apuvälineen kuljettamisesta jne.
- Kilpailutuksessa on hinnan muodostumisen osalta kiinnitettävä huomiota myös tarvittaviin lisäpalveluihin. Ns. lisäpalveluita määrittelee vaikeavammaisten asiakkaiden yksilölliset tilanteet ja tarpeet. On kuvattava tarkasti, mitä peruspalvelu sisältää ja mitkä ovat mahdollisia lisäpalveluita, joista peritään erillinen hinta vai sisältyvätkö ne kokonaishintaan. Lisäpalveluita voivat olla esimerkiksi:
 - avustaminen, turvavarusteiden käyttö, porrasveto sekä porrasvedosta tai porraskiipijän käytöstä ylimääräiselle kuljettajalle maksettava erillinen korvaus
 - avustaminen tulisi määritellä siten, että se kattaa myös asiakkaan saattamista tai noutamista asiointikohteesta kuten kotoa, kaupasta tai vastaavasta.
- Palvelun tuottajalle maksettavan korvauksen tulee omalta osaltaan kattaa laadukas palvelun tuottaminen. Kokonaisuuteen vaikuttaa esim. avustamiseen liittyvän ajan korvaaminen, porrasveto tai matkojen yhdistelystä aiheutuva lisätyö, esteettömien ajoneuvojen ja niissä mahdollisesti olevien turva- ja lisäapuvälineiden investoinnista ja käytöstä syntyvät kustannukset liikenteenharjoittajalle jne. Käytännössä korvauksen taso on suoraan vaikuttanut erityisesti suurien esteettömien ajoneuvojen saatavuuteen. Korvaustasolla voidaan vaikuttaa myös merkittävästi liikenteen harjoittajien sijoittamiseen ja tätä kautta kuljettajien osaamistasoon. Erityisen tärkeää on määritellä korvaustaso oikein niissä tilanteissa, joissa kysyntä on vähäistä ja markkinaehtoista tarjontaa ei synny.

II. MUUTAMIA ERITYISHUOMIOITA PALVELUKUVAUKSEEN

- Järjestelmän tulee toimia niin kuljetuksen kuin matkojen välitystoiminnan osalta 24/7 vuoden jokaisen päivänä.
 - Kaluston saatavuus eri ajoneuvoluokilla koko toiminta-alueella eri vuorokauden ja arki- ja juhlapäivien osalta tulee olla varmistettu. Tässä voidaan hyödyntää erilaisia toimintamalleja kuljetustarpeesta riippuen, kuten:
 - kilpailuttaa kuljetukset eri vuorokaudenaikoihin
 - hyvinvointialueen oman kaluston mahdollinen käyttö, sopimusautoilijat tai ylivuoto
 - sopimusautoilijoiden sidonnaisuuden aste (kokonaan, osittain, prosentuaalinen osuus tms.)
 - sopimusehdot kannattaa arvioida eri ajoneuvoluokkien (kaluston) osalta erikseen
 - kaluston saatavuuden arviointi tulee tehdä huomioon ottaen toiminta-alueen erityispiirteet ja asiakkaiden palvelutarve
 - palvelu tulee olla saatavilla yhdenvertaisesti koko toiminta-alueella.
- 

- 
- Toimintatarkkuus kuljetukselle, kuljetuksen saapumiselle ja matka-ajalle tulee vastinajan osalta määritellä selkeästi:
 - vastinajan ei tulisi olla kohtuuttoman pitkä ottaen huomioon vammaispalvelulain tarkoitus
 - kohtuullisena vastinaikana voidaan pitää enintään 10 - 15 minuuttia ennakkotilauksen yhteydessä sovitusta
 - tämän lisäksi voidaan sopia, esim. niin sanotuista pikamatkoista ja näissä toteutettavissa vastinajoista jne.
 - Matkan yhdistely ei saa pidentää matka-aikaa kohtuuttomasti eikä myöskään vastinaikaa.
 - Asiakasprofiilien asianmukaisuuteen, ajantasaisuuteen ja niiden paikkansapitävyyteen, tulee kiinnittää erityistä huomiota.
 - Pääsääntöisesti työ- ja opiskelumatkoja ei yhdistellä.
 - Palvelun toteuttamistavassa on huomioitava yhdenvertaisuuslain 15 §:n mukainen velvoite kohtuullisista mukautuksista vammaisten ihmisten yhdenvertaisuuden toteuttamiseksi. Velvoite voi tarkoittaa yksilöllisessä tilanteessa vammasta johtuvasta syystä palvelun järjestämistä yksittäistapauksessa eri tavoin kuin pääsääntöisesti, jotta vammaisen ihminen kykenee tosiasiallisesti käyttämään hänelle subjektiivisena oikeutena kuuluvaa oikeutta kuljetuspalveluihin, esimerkiksi:
 - erityisestä vammaisuuteen liittyvästä syystä vaikeavammaisella asiakkaalla saattaa olla oikeus yksinkulku- tai vakiotaksioikeuteen.
 - Kuljetuspalvelun käytön yhteydessä tulee olla mahdollisuus ottaa mukaan tarvittaessa myös lisääpuvälline esim. pyörätuoli, suihkutuoli sekä avustaja- tai opaskoira.
 - Huomiota tulee kiinnittää siihen, millaisia maksuja asiakkaalta veloitetaan välityskeskukseen soittamisesta, esimerkiksi:
 - KHO on ratkaisussaan 2013:62 todennut, että kuljetuksen tilausmaksu on otettava huomioon, kun arvioidaan vammaispalvelulain kuljetuksesta asiakkaalle aiheutuvia asiakasmaksuasetuksessa tarkoitettuja kohtuullisia kustannuksia vaikeavammaisten kuljetuspalveluista.
 - Hankintasopimuksessa tulee määritellä millaista puhelun hintaa taksin välityskeskus voi vammaispalvelulain asiakkaalta veloittaa.
 - Asiakkaan tunnistamisessa on syytä käyttää asiakasnumeroa mieluummin kuin syntymäaikaa.
 - Hankinnassa tulee määritellä asiakkaan maksutapa. Samalla on suositeltavaa määritellä asiakkaan omavastuuosuuden maksutapa sekä asiakkaan matkatapahtumien seuranta. Asiakkaalla tulee olla helposti saatavilla tieto siitä, kuinka paljon hänellä on jäljellä käytettäviä matkoja.
 - Palvelun järjestäjällä eli hyvinvointialueella on viimesijainen vastuu varmistaa, että sen järjestämät palvelut mukaan lukien kilpailutetut palvelut vastaavat sitä tasoa, mitä vammaispalvelulaissa on säädetty:
 - Toimeenpanevan viranomaisen tulee huolehtia kuljetuspalvelujärjestelmän toimivuudesta ja vastaavuudesta vammaisten henkilöiden yksilöllisiin kuljetuspalvelutarpeisiin.
- 

- Viranomainen vastaa palvelusta myös silloin, kun se on ulkoistanut palveluntuotannon esim. jollekin yksityiselle taholle.
- Toimeenpanevan viranomaisen tulee ryhtyä tarvittaessa ripeästiin korjaaviin toimenpiteisiin, jos palvelu ei vastaa siltä edellytetyjä vaatimuksia
- Palvelua tulee kehittää jatkuvasti.
- Hankintayksikön ei tulisi asettaa pelkästään vaatimuksia toteutettavalle palvelulle vaan huomiota tulee kiinnittää myös siihen, millä tavoin luodaan asianmukaiset ja riittävän tehokkaat valvontamekanismit palvelulle asetettujen vaatimusten toteutumisesta.
- Palvelussa on oltava tehokas palvelun ja poikkeamien seurantarjestelmä, asiakaspalautteiden määritellyt käsittelyajat, niiden seuranta sekä myös näitä koskevia menettelyjä sekä ehtoja palvelun korjaaviksi toimenpiteiksi.
- Palvelun toteutuksessa on huomioitava tietosuojalain ja EU:n tietosuoja-asetuksen tuomat vaatimukset palvelun toteutuksessa. Tämä koskee kaikkia kuljetuspalvelun kilpailutuksen osakokonaisuuksia.

III. MUUTA HUOMIOON OTETTAVAA

- Sopimuskauden kesto kannattaa harkita aina tarkoin. Liian lyhyt sopimuskausi, johon sitoutuminen edellyttää liikenteenharjoittajalta merkittäviä investointeja hankintaan osallistumiseksi saattaa rajoittaa kilpailutukseen osallistumista. Tästä johtuen optiovuosien riittävää määrää on syytä harkita ja tarvittaessa hyvä varata sopimuskausien jatkumiseksi.
- Erityisen tärkeää on varmistaa järjestelmän valmius toimintaan heti toimintakauden alusta asti.
- Järjestelmään on suositeltavaa luoda jatkuva käyttäjäasiakkaiden osallisuus kuljetuspalveluiden kehittämisprosessissa, kuten pysyvät asiakasraadit tms. Tässä voidaan hyödyntää esim. eri järjestöjen edustajia, vammaisneuvostoja ja lapsiasiakkaiden kohdalla yhteistyötä vanhempien kanssa. Samalla tulee varmistaa, että kommunikation erilaiset rajoitteet eivät estä osallistumista asiakaskuulemisiin.

”Kun kuljetuspalvelu on päätetty myöntää, on sen toteuttamistavan valinnassa otettava lähtökohdaksi kuljetuspalvelun saajan yksilölliset tarpeet ja mahdollisuudet. Kuljetuspalvelujen järjestämistä ei siis saa estää tai kaventaa tosiasiallisesti kuljetuspalvelun saajaa käyttämättä hänelle kuuluvia kuljetuspalveluja hänelle soveltuvalla ajoneuvolla.”

(Eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisut 2680/4/02, 147/4/03, 489/4/03 ja 1278/4/03)

Asiantuntijat:

Elina Nieminen, lakimies, elina.nieminen@invalidiliitto.fi,

Riitta Saksanen, sosiaali- ja terveystieteiden asiantuntija, riitta.saksanen@invalidiliitto.fi

Lisätietoja:

Liikenteen esteettömyyttä koskevat Traficomin määräykset <https://www.traficom.fi/fi/liikenne/liikennejarjestelma/liikenteen-esteettomytta-koskevat-trafficomin-maaraykset>

Traficom, Ajoneuvojen määräaikaikatsastuksen arvosteluperusteet
TRAFICOM/423528/03.04.03.00/2020 <https://www.traficom.fi/fi/saadokset/ajoneuvojen-maaraaikaikatsastuksen-arvosteluperusteet-1112022>

Traficom, Kohti monipuolisempia liikenteen järjestämistapoja ja liikkumisen palveluita -opas
tieliikenteen toimivaltaisille viranomaisille https://www.traficom.fi/sites/default/files/media/publication/Traficom%20julkaisuja%2010_2019-TVV%20opas.pdf

Kuntaliiton kysely VPL- ja SHL-kuljetuksista joukolle kuntia
<https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Kuntien%20henkilökuljetukset.pdf>

Laki ajoneuvo- ja liikennepalveluhankintojen ympäristö- ja energiatehokkuusvaatimuksista,
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210740>

Laki liikenteen palveluista, <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2017/20170320>

Liikenne- ja viestintäministeriö, Liikennepalvelulain seurantaraportti julkaisuja 14/2018
<http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161242/14-2018%20Liikennepalvelulain%20seurantaraportti.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

<https://www.hankintakeino.fi/fi/>

<https://www.hankinnat.fi/>

Yhteinen eurooppalainen hankinta-asiakirja (ESPD) <https://www.hankinnat.fi/eu-hankinta/ehdokkaiden-ja-tarjoajien-soveltuvuus/yhteinen-eurooppalainen-hankinta-asiakirja-esp>

Susanna Lehti, Asiakkaat huomioiva vammaispalvelujen hankinta: näkökulmia hankintalainsäädännön soveltamiseen THL 8/2018 http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136628/THL_Ohjaus_8-2018_saavutettava_net_.pdf?sequence=1&isAllowed=y

